



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Riesgos de Créditos y su Incidencia en la Morosidad de Clientes de la Tienda Mi Credit
Perú Cascas, Año 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br. Castillo Terrones, Delis Maria (ORCID: 0000-0001-8960-8239)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios por sus bendiciones, por guiarme por un buen camino, dándome valentía, fuerzas y fortalezas para salir siempre adelante.

Para María mí amada madre, por brindarme todo su apoyo incondicional. Y a mi padre José mi ángel en el cielo.

A mi esposo Jofet por su compañía y motivación de salir siempre adelante; a mis hermanos Fanny, Denni, Lucia, Leonel y en especial a mi sobrina Mariajosé que es mi inspiración del día a día.

Agradecimiento

Agradecida con Dios por acompañarme en todo momento de mi carrera y de toda la vida. Por brindarme fuerzas necesarias para salir adelante y cumplir con todas mis metas y anhelos.

Mi sincero agradecimiento a mi Madre, por estar siempre conmigo por sus consejos, paciencia, comprensión y apoyo en cada momento de mi vida.

Agradezco a mi Asesor y a todos mis Maestros que con su sabiduría, enseñanzas y experiencia formaron mi desarrollo profesional.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Castillo Terrones, Delis Maria identificado con D.N.I. 46089492 autora de la Tesis titulada: "Riesgos de Créditos y su Incidencia en la Morosidad de Clientes de la Tienda Mi Credit Perú Cascas, Año 2018.", a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta han sido citados y referidos correctamente en la presente tesis.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 09 de diciembre de 2019


FIRMA

DNI: 46089492

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación:	12
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo.....	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	15
2.5 Procedimientos.....	16
2.6 Métodos de análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
IV. Discusión.....	24
V. Conclusiones.....	27
VI. Recomendaciones.....	28
VII. Propuesta.....	29
Referencias	37
Anexos.....	41

RESUMEN

La actual investigación posee como objetivo general determinar los Riesgos de Créditos y su incidencia en la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018; ha sido considerada a todos los clientes como eje principal de la tienda, para que de esa manera de adapte a cumplir con formalidad mínima de una sana evaluación, para la evaluación de otorgamiento de préstamos respetando las leyes, normas, políticas y procedimientos pactadas para evadir créditos incobrables y hogares que no cuenten con beneficios financieros para solventar y más aún para que puedan subsistir, considerándose en clientes con morosidad.

Esta investigación comienza por el problema que se presenta en la tienda Mi Credit Perú Cascas, siguiendo con la teoría básica y precisa con relación a riesgos crediticios y morosidad de clientes, determinar cuál es su posición actual que prospecta, se empleó la metodología y tipo de investigación Correlacional - Causal porque consiste en determinar cómo influyó los riesgos de créditos en la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018. En el diseño de investigación y la técnica de contrastación es No experimental, motivo por el cual el desarrollo de la investigación se efectúa sin modificar las variables.

Luego se manifiesta los resultados, y aplicaremos un plan de mejora para reducir los riesgos de créditos interviniente a procedimientos rígidas de crédito para clientes evaluando e identificando el riesgo, basado en autorizaciones de otorgar créditos y dar seguimientos a las carteras de créditos, también proponer habilidades, mecanismos y estrategias que les permita detectar la dirección de los recursos que provienen de créditos asignados, y concebir predicciones y observaciones con alto precisión posibles de ocurrencias de acontecimientos ejecutados de inconvenientes financieros y finalmente disminuir riesgos de créditos y la morosidad de clientes en la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Palabras clave: Riesgo de crédito, morosidad, clientes.

ABSTRACT

The current research has as a general objective to determine the Credit Risks and their impact on the delinquency of customers of the store My Credit Peru Cascas, year 2018; It has been considered to all customers as the main axis of the store, so that in this way it adapts to comply with a minimum formality of a healthy evaluation, for the evaluation of loan granting respecting the laws, rules, policies and procedures agreed to evade bad loans and households that do not have financial benefits to solve and even more so that they can subsist, considering customers in arrears.

This investigation begins with the problem that is presented in the store My Credit Peru Cascas, following the basic and precise theory regarding credit risks and delinquency of customers, determining what is their current position that prospects, the methodology and type of Correlational research - Causal because it consists in determining how the credit risks influenced the delinquency of customers of the store My Credit Peru Cascas, year 2018. In the research design and the contrast technique is Non-experimental, which is why the development of the investigation is carried out without modifying the variables.

The results are then expressed, and we will apply an improvement plan to reduce the credit risks involved in rigid credit procedures for clients evaluating and identifying the risk, based on authorizations to grant credits and follow up on the loan portfolios, also propose skills , mechanisms and strategies that allow them to detect the direction of the resources that come from assigned credits, and to conceive predictions and observations with high precision possible of occurrences of events executed of financial inconveniences and finally reduce credit risks and the delinquency of customers in the store My Credit Perú Cascas, year 2018.

Keywords: Credit risk, late payment, customers.

I. INTRODUCCIÓN

La actividad económica del país se manifiesta en el desarrollo de la creación de bienes y servicios, medido a través del indicador del Producto Bruto Interno (PBI), así como la cantidad de empresas que realizan actividades empresariales.

En Julio del año 2018, la economía del país registró un crecimiento de 4,9% del PBI, en Julio 2019 la tasa de crecimiento del PBI fue 3.2%, cifra inferior al año 2018, esto según Memoria (Banco Central de Reserva del Perú, 2019)

Según la Compañía Estadounidense Bloomberg (2016), indica que, “Una institución bancaria debe posicionar su costura en los procedimientos financieros dentro de la unidad de seguros, en el campo de valores. De esta modalidad estas muestras de corporaciones se encargarán de interceder en las ejecuciones de fondos procedentes de los ambientes públicos y privados.” “Se explora al banco más importante del mundo según su capital bursátil, al industrial & Commercial bank of China (ICBC) con 28,25 mil millones de euros”, según (Economipedia, 2016)

Diario La Hora (2015), manifiesta que “En Ecuador, durante el año 2014, 2015; instituciones económicas privadas, generaron escasez en sus recursos, estando en riesgos de créditos a causa que la tasa de mora ha aumentado a un 8.6% preciso a que varios prestatarios quedaron sin labores”, “su posición financiera en su pueblo ha sido críticas, trayendo a los prestamistas un atraso en el momento de pagar sus deudas”. (Diario La Hora, 2015)

Tineo & Pérez (2016), en el país concluyen que: “Las instituciones financieras están aumentado cada vez más, pero también se relata que no todos laboran en principio a un plan estratégico de créditos para disminuir la mora.

También indican que las actividades económicas de muchas de las empresas o instituciones que están con deudas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Huánuco es comercial o de servicios, esto equivale al 75% y de la actividad productiva de bienes el 25%”.

“Brindan capacidades de pagos de 3 soles obteniendo afrente sus obligaciones de S/. 1.07, con ingresos promedio de S/. 21,260, egresos de solo el 45%, mostrando un alto riesgo en los créditos concebidos a empresas”. (Tineo & Pérez, 2016)

Diario Gestión (2017) nos muestran que la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) “Hasta el mes de octubre del año 2017 el índice de morosidad de las empresas o instituciones financieras ha sido un promedio en el 2018 alcanzó el 3.16 %. Esta cifra supera el nivel de mora bancaria que se cerró en el año 2017 con 3.06 %, la cual ya era reconocida su tope más alto desde el año 2005”. (Diario Gestión ASBANC, 2017)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016), Las empresas más innovadoras de investigación de mercados (IPSOS) realizó un estudio en donde concluyo que;

En lo actual alrededor del 42 % de mayores de 18 a 70 años del Perú es cliente de alguna caja, financiera o banco. Solo 2 de cada 10 peruanos consideraban una cuenta bancaria. Según un reporte el tercer trimestre el 36.93 % de los peruanos formaba parte del sistema financiero.

Es decir, elevamos a casi 4 de cada 10 peruanos obteniendo uso un elemento bancario en lo actual. Pese a que la curva de bancarización ha ido elevándose debido a los diferentes proyectos de inclusión económica y financiera establecido por diferentes instituciones, aún se puede afirmar que más del 50 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del Perú no bancariza sus ingresos. Así lo afirma (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016)

Brachfield (2015), Los directores financieros de España, indican que al realizar operaciones con empresas españolas es exponerse a un alto riesgo de créditos impagos, porque el periodo medio de cobranza es de 99 días, mientras al norte de Europa cobran a 30 días después de haber obtenido sus facturas, y sobre todo hay un impago intencional, el mismo que representa el 65% de impago de las cuentas por cobrar, y el 92% de las Pymes han experimentado retraso en sus clientes, y el 53.67% considera que la morosidad es un factor desfavorable para todo tipo de negocios. (Brachfield, 2015)

Guerrero (2017), manifiesta que “la morosidad afecta a diversas entidades en el Perú, y no sólo a empresas del sistema financiero, sino también a empresas comerciales, y pymes.” “Porque se dice que el incremento de mora en el país ha sido moderado en consecuencia a que no se ha establecido un deterioro importante del nivel de empleos, ni del ingreso en el Perú, que se originaron los resultados de crisis recesiva mundial”. (Guerrero, 2017)

González, Moreno y Henao (2017), nos indican “que para llevar una buena gestión de riesgos significa estar en la vanguardia de la planeación estratégica y asegurar la permanencia en el mercado gracias a la mejora continua.”

“ellos afirman que esta norma es beneficiosa porque consolida el conocimiento de los riesgos, lo cual se convierte en mayor competitividad de la empresa.” (González, Moreno y Henao, 2017)

Rodríguez (2017), manifiesta en su investigación titulada “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio – 2016”; Tesis Posgrado - Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo año 2017. Posee como objetivo proponer estrategias para créditos para disminuir el índice de mora mediante un tipo de estudio descriptivo y diseño de investigación No experimental – Transversal.

El autor concluyó en, los resultados según las estrategias para créditos si facultara para la reducción el índice de morosidad, puesto que el coeficiente del alpha de conbach arrojo un 84%. Es decir, mientras la financiera emplee las estrategias de evaluación para créditos y de cobranza, mayor será la incidencia en la disminución de índice de morosidad en la Caja municipal. (Rodríguez, 2017)

Quintanilla (2016), indica en su investigación titulada: “Análisis de la gestión de riesgos crediticios y su incidencia de morosidad de la entidad financiera Crediscotia, Tesis Posgrado - Universidad Señor de Sipán – Tarapoto – año 2015.

Concluyo que: “la concurrente investigación posee como objetivo general analizar la influencia que tiene la administración de riesgo de créditos en la morosidad de la entidad financiera, con una muestra de estudio de cinco trabajadores del área de crédito, tiene un diseño de tipo de investigación no experimental. Finalmente se recomendó desarrollar una adecuada gestión de riesgos de créditos ya que el financiamiento para activos e inversiones son productos con mayor índice de morosidad”. (Quintanilla, 2016)

Díaz (2018), hace referencia en su investigación titulada: “Estrategias del riesgo de créditos para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán Tesis Pregrado - Pimentel-Perú – año 2017. Esta investigación tuvo como objetivo disminuir

la morosidad mediante estrategias que buscan de una manera eficiente mejorar la calidad del crédito e identificar los riesgos que se encuentran en el sistema”.

Concluyendo que: “durante las etapas de evaluación se mostraron índices elevados de mora con un nivel del 14% afectando el desarrollo económico de la cooperativa, situación aún más grave en cuanto que no contaba con un departamento propio de riesgo, cobranza, de seguimiento y control de sus operaciones de crédito” (Díaz, 2018)

Burgos (2016), en su investigación titulada: “La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. Año 2015. Refirió que en la última década en el Ecuador según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos el 26% las familias ecuatorianas y el 15% de las empresas obtuvieron crédito de diferentes fuentes financieras y para distintos destinos y motivos”.

Concluyendo que: “en relación a gestión de cartera crediticia que tiene por función establecer políticas que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, intentamos demostrar cómo llegar a un eficiente funcionamiento de las políticas de créditos que muestren liquidez, mantener un aumento constante en los distintos periodos de tiempos y reducir al mínimo el índice de morosidad que presenta la empresa. (Burgos, 2016)

Caballero (2017), en su investigación titulada: “Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquira Caraz 2015”. Tesis postgrado - Universidad San Pedro, Trujillo – año 2016. Indico que su objetivo principal fue “saber la incidencia de riesgos de créditos en la morosidad.

Concluyendo que: los riesgos crediticios se presentan debido a flexibles políticas de crédito, falta de responsabilidad en los pagos, sobreendeudamiento de los socios, mala evaluación a socios, entre otros. (Caballero, 2017)

Núñez (2016), en su investigación denominada “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes e implementación de procedimientos para el control del riesgo crediticio para la Empresa Interfilk S.A año 2016”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Determinó que “El objetivo de la investigación fue elaborar un plan estratégico que ayude a mejorar el restablecimiento de la cartera vencida de la entidad importadora y comercializadora de fertilizantes Interfilk S.A. La metodología empleada responde a un diseño exploratorio de tipo descriptivo.”

Concluyendo que: sí existe el problema de liquidez debido a su cartera vencida pero no es el factor determinante; ya que también lo es el excesivo gasto por causa de una mala gestión financiera. Al no llevar un eficiente procedimiento de cobranza razón por la cual existe una cartera con alta morosidad, no posee políticas de créditos, procesos establecidos para compensar créditos a clientes, se basa en la concordancia con los clientes más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgar créditos. (Nuñez, 2016)

Guzmán (2015), da a conocer en su investigación titulada “Administración de riesgos crediticios en establecimientos de créditos: Comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia.

El autor determina: sobre riesgos crediticios, los administradores de la instauración de créditos corresponden estar afectos en que se tome medidas convenientes y orientadas para prevenir asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria capaz de cumplir con el objetivo fundamental y de mantener estabilidad en la división. Para lograrlo, ha de fundir orden e inspección de carácter protector, así como, sancionatorios.

Es decir, el dominio debe establecerse, primeramente, que la institución económica está adoptando las dimensiones suficientes para evadir dificultades de manera individuales o de manera sistemática. En caso de que se presente algunas crisis al interior del propio asentamiento, la administración deberá afrontar de manera eficaz para evadir el agravamiento de las ocasiones a contagiar a los sistemas.

Por otro lado, deberá tener el fin de cuenta del estado la exactitud del acatamiento de medida preferidas ha intermedio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisiones, insertadas ha través de sus poderes sancionatorios. (Guzmán, 2015)

Conexión Esan, (2015), afirma que “La orientación económica de una entidad es un diagnóstico basado en un grupo de variables contables que permite valorar el desempeño a 31 una empresa, con el fin de fomentar una decisión enfocada a la resolución de problemas.

Para verificar la situación financiera de una institución se debe partir desde el balance general, más conocido como el estado de situación financiera. Con ello se relacionará los conceptos de: solvencia, estabilidad y productividad”. (p. 22).

Asociación de Bancos del Perú - Asbanc (2017), nos indica “la definición de un banco es un modelo esencial de institución, que percibe recursos del público, estos bienes externos,

coincidentalmente con los ingresos propios de la institución son trasladados en tipos de créditos, ya sea a terceras personas, y cancelan interés por el uso del capital y en un tiempo determinado.

Así, usualmente los medios con los que un banco produce ingresos son en parte propios, y mayormente ajenos. Es por eso, que muchos de los recursos que un banco administra no les pertenece. (p. 4)

Según la Resolución SBS N° 11356 (2008), señala que “La clasificación de los riesgos según el riesgo económico de créditos se ocasiona cuando las similitudes están poco habilitadas o impedidas para cumplir sus responsabilidades tratadas.

Las instituciones en ejecución ha actividades el primordial riesgo al cual está sumido es a riesgos de créditos, ya que tiene la probabilidad de que se cometa en pérdidas y baje la utilidad de sus activos, como efecto de que los prestamistas fallen en finalizaciones pertinentes o incumplan variados términos acordados en contratación de créditos”. (p.17)

Resolución SBS N° 11356 (2008), los clientes deudores se establecerán en la clasificación de acuerdo a las posteriores categorías:

Categoría normal; se refiere al cliente deudor que si cumple con la retribución de sus créditos según lo pactado en lo reglamentado o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría con Problema Potencial; indica un retraso en sus reembolsos de sus préstamos de 9 a 30 días calendario.

Categorías Deficientes; retraso en el pago de sus retribuciones de 31 a 60 días calendario.

Categorías Dudosas; retraso de 61 a 120 días calendario.

Categorías Perdidas; atraso de sus créditos de más 120 días calendarios. (p.17)

Brachfield (2015), nos manifiesta que “Se conceptúa crédito a una acción económica en las que algunas personas realizan un préstamo (el acreedor) por una cuantía definida de efectivo a otra persona (el deudor) y por último, se involucra ha reembolsar la cantidades solicitadas con intereses, en un plazo definido o tiempo determinado”. (p. 25)

Gitman & Zutter (2016), nos hacen referencia que los factores a considerar para un importante otorgamiento de crédito son:

Carácter; se refiera a la evaluación de la experiencia pasada de los clientes, su integridad, honestidad.

Capacidad; es la capacidad de repago de la deuda.

Condiciones; se conoce como la economía en general.

Colateral; es referente a las garantías.

Capital; representa a la solidez financiera del cliente determinado por sus activos para afrontar la deuda en el caso que incurra en un estado de morosidad. (p. 46)

Según la Resolución SBS N° 272 (2017), nos manifiesta que el “Riesgo crediticio y lo conceptúa como "la casualidad de pérdida por la ineptitud o desinterés de voluntad de pago de morosos, para cumplir sus obligaciones contractuales en un plazo determinado".

Las entidades financieras en unión a su trabajo de los primeros riesgos el cual está sumergido es ha Riesgos de créditos, debido ha la probabilidad de que se cometa en perdidas y reduzca el precio de su capital, con efectos de que sus clientes fallen en realización oportuna o cumplan deteriorado las conclusiones pactadas según su contrato”. (Art. 23°)

Según Pilamunga, y Patricia (2016), nos aluden que: “Riesgo crediticio posiblemente la evasión y a la vez perdidas de liquidez del deudor, al no poder afrontar a las obligaciones financieras y este sobrellevará a una pérdida para el cliente ya que, para recobrar el capital conlleva a una serie de procedimientos para la recuperación y esto produce porcentaje alto de cartera vencida”. (p. 45)

Resolución SBS N° 272 (2017), Principales factores que determinan el riesgo:

Causas externas; la economía, alto desarrollo incide bajo desempleo y es menor calidad de carteras. Los sectores, no frecuentemente sigue el igual recorrido de las economías. Las actividades financieras del asociado, es cuando es trabajador su situación financiera está fundida la salud financiera de la entidad donde trabaja.

Causas internas; Normas, son responsabilidades del concejo de la administración. Riesgos de operaciones, sistema organizacional. (Art. 23°)

Bernstein (2016), nos manifiesta que “al querer incorporar un sistema de créditos que se adecue a las necesidades de una institución, se definen factores inherentes al cliente, factores externos que afectan de forma directa e indirecta la generación de recursos para

atender moderadamente los compromisos de pago y factores relacionados con el proceso de un buen otorgamiento de créditos dentro de una empresa.” (p. 43)

Bernstein (2016), Etapa de los límites del Riesgo del Crédito: los límites de crédito estarán dependiendo de la capacidad que economiza la empresa otorgante de los créditos. El aval o las garantías a constituirse a protección de la institución serán tan flexibles como los objetivos de orden económico lo permitan, para el otorgamiento de los financiamientos. (p. 55)

Bernstein (2016), Características del solicitante de crédito: para el otorgamiento de un crédito puede definirse en relación al tipo de sujeto de crédito a quien se va a evaluar, dado que la mayor demanda de información y la complejidad de su análisis puede determinarse sobre este factor. (p. 55)

Bernstein (2016), Evaluación del destino del crédito: muchos clientes solicitan un crédito para un objetivo especial, pero se da en muchos casos que el destino del crédito fue cambiado por otras necesidades de interés personal del cliente, generalmente cuando este es una empresa, lo cual afecta el cumplimiento adecuado del servicio de la deuda, al no contar con recursos para la generación de ingresos. (p. 55)

Según Manuel Fernández (2015), nos menciona que la “Morosidad, es una incapacidad de ejecutar con concertado por la legislación o con un deber contraído, primeramente. (p. 147)

Según la Economipedia.com (2016), se refiere que “La mora es el atraso en el cumplimiento de un deber, que ocasiona el devengo de interés con morosidad ante la deuda acordada”. (p. 1)

Morosidad por causa en Error en la institución:

Realidad y claridad de leyes, procedimientos, normas y políticas sobre créditos.

Impulso de elevar la cartera en el corto plazo para adquirir sobresalientes productos financieros inmediatos forzando al trabajador de créditos a elevar sus metas de emplazamiento de créditos.

Carencia organizacional, principalmente en conceptos de diferente función y responsabilidades.

Escasez en disciplina para poder realizar y cumplir las políticas y normas.

Déficit de sistema de control.

Inaccesibilidad de necesidades del mercado de la microempresa.

Falta de tecnologías para créditos posicionados al desarrollo de particularidades en las pequeñas y microempresas.

Deficiencia en programas de capacitaciones y desarrollo profesional a sus trabajadores.

Morosidad por causa en el Proceso de Evaluaciones:

Créditos determinados y actos basados en las condiciones del aval o garantía.

Prestamos estimados a causa de amistades o parentescos.

Deudas aprobadas en destino al entusiasmo del empresario, o a posibilidades positivas de mejores transacciones a futuro.

Poca destreza para recopilar e identificar la documentación cuantitativa y económica de las microempresas.

Escases de habilidades para determinar pasivos de la institución.

Poca práctica en la evaluación de los aspectos cualitativos de los microempresarios como la solvencia moral y la amplitud de gestión.

Disminuir el nivel de valor ético en los trabajadores de evaluaciones, que pueden aceptar o requerir dadas al verificar resultados de evaluaciones.

Modestia en acuerdo del evaluador, con clientes de naturaleza fuerte y autoritario.

Facilitar una documentación inacabada o falsa a los clientes, que les impida adquirir una adecuada decisión al afrontar con responsabilidades y conocimientos de sus obligaciones que van a percibir.

Disminuir el nivel de ética de los trabajadores que ofrecen los encargos y que interfiere en los diferentes procedimientos de otorgamientos de créditos.

Morosidad por causa en los Procesos de Recuperaciones de Créditos:

Desliz de asesorías sobre los créditos que han generado en el estado con mora.

Observación defectuosa sobre la apreciación de las estimaciones de cobros.

Corta capacidad para la recuperación de crédito e inducir a nuevos prestamistas a cumplir sus deudas de forma eficiente y sobretodo puntuales.

Insuficiencia para la realización de las políticas de seguimiento y recuperaciones de créditos. Amistades, confianzas, familiaridades con deudores y con mora por lo cual no se les ejecuta la compresión adecuada para la recuperación de créditos.

Irresponsabilidad, dejadez o descuido para las realizaciones ha seguimientos y cobros de morosidad dejando pasar tiempos sin pactar ninguna estrategia de cobros.

Cobardía o modestia del encargado de cobrar para accionar sus labores pactadas desde inicio de su contrato.

Encuentro entre los clientes con morosidad y los trabajadores encargados de cobrar para impedir que se adapten las normas institucionales.

Vela & Caro (2015) hace referencia que el “Sobreendeudamiento es la posición en que se descubre la persona, familiares y/o negocios (jurídica o natural) que ha reducido efectivos en excesivo y no pueden crear frente a todo su pasivo superando sus activos, no puede pagar y se convierten en insolventes o moroso.”

“Se puede abreviar como la exorbitante deuda propia que impide el grupo de familiares atender precisamente a sus obligaciones de deudas, se encuentran en situaciones de supresión de pago o incluso en quiebras, en la que los valores de lo que percibe es inferior a lo que deben”. (p. 85)

Se formulará la pregunta a la que se procura dar respuesta: ¿Cómo inciden los Riesgos de créditos y su incidencia en la morosidad de clientes de la Tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018?

Justificación por conveniencia; la presente investigación es considerable ya que accederá de los efectos conseguidos dominar que impacto tiene el nivel de riesgos de créditos frontis al nivel de morosidad y de qué manera se ven establecidos los resultados económicos – financiero; las consecuencias que atraen la morosidad en la tienda Mi Credit Perú Cascas. Año 2018. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 39)

Justificación social, los resultados ayudarán en la obtención de determinaciones convenientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas para su mejora de normas, políticas, procedimientos de una correcta identificación y evaluación de créditos para que así puedan minimizar la morosidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 39)

Justificación práctica; esta investigación ha iniciado de una discutible existente y también autentico en la actualidad, es por eso que los resultados residirán valorados y de utilidad para resolver los problemas de mora en clientes que aquejan a la tienda y a cualquier instituciones económicas y no financiera para poseer liquidez y rentabilidades mucho mejor y elevada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 40)

Justificación metodológica; con esta investigación pretenderemos reducir la probabilidad de la informalidad de créditos otorgados y el impacto que sostienen, proponiendo como afrontar la mora que sugiere un problema frecuente en la tienda o en cualquier entidad, de esta forma se ayudará a mejoras las tomas de decisiones de aspecto económico y el manejo de riesgo de las carteras de créditos, lo que en la terminación disminuirán los riesgos y la morosidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 40)

El objetivo general de la investigación es determinar la incidencia de los riesgos de créditos en la Morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Objetivos específicos: Identificar el nivel de riesgos de créditos de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018, analizar el nivel de morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018, y proponer un plan de mejora para reducir los riesgos de créditos y la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Los riesgos de créditos inciden de forma directa en la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación es de tipo correlacional – causal porque tiene como objetivo explicar relaciones entre dos o más variables del estudio en curso y en un tiempo determinado.

(Price, Jhangiani y Chiang, 2017, p. 18)

2.2 Operacionalización de Variables:

Variable Independiente: Riesgos de Créditos

Variable Dependiente: Morosidad

Tabla 2.1.

Operacionalización de la variable Riesgos de Créditos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Riesgos de Créditos	Resolución S.B.S. N° 272 (2017) Casualidad o posibilidad de pérdida por la ineptitud o desinterés de voluntad de pago de morosos y/o deudores, para cumplir sus obligaciones contractuales en un plazo determinado. (Art. 23)	Para los riesgos de créditos se utilizara un cuestionario según escala de Likert a los clientes de la tienda.	Carácter Capacidad Capital Condición Colateral	Experiencia Crediticia Ingreso – Gasto Justificación de los Ingresos Garantías Endeudamiento Actual	Ordinal

Nota: Extraído de la Resolución N° 272-2017. Artículo N° 23, de la Superintendencia de Banca y Seguros AFP. Perú. (2017)

Tabla 2.2.

Operacionalización de la variable Morosidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Morosidad	Manuel Fernández (2015) Nos dice que es la imposibilidad de cumplir con lo pactado por la ley o con una obligación contraída previamente. (p.147)	Para la variable morosidad se evaluó a través de un cuestionario según la escala de Likert a los clientes de la tienda.	Nivel de Morosidad	Mora causada en errores de la organización Morosidad causada en el proceso de evaluación Mora por causas en los procesos de recuperaciones de créditos	Ordinal

Nota: Extraído del libro Morosidad, Cobro y Prevención. Perú, Díaz Fernández Manuel J., (2015)

2.3 Población, muestra y muestreo:

La población y muestra de la siguiente investigación está constituida a 100 clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas. Año 2018.

Según Galindo (2013), define a “La población que es el total de un grupo de estudios e influye las totalidades de unidad de análisis y componen un grupo, que deberán cuantificarse por el delimitado como estudios integro de un conjunto N de entidad que colaboran a unas identificadas características y se reconoce como población por ser el total”. (p. 54)

Según Franco (2014), nos indica que “La muestra es analizar la problemática real, porque es capaz de producir datos con lo cual determinarán fallas adentro de procesos de selección” (p. 25)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La encuesta es una técnica muy manejada por la búsqueda de información; se aplicó mediante un cuestionario a 100 clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas.

Para recolección de datos se optó por un cuestionario referido a riesgos de créditos y morosidad tratándose de un instrumento realizado por medio de preguntas a 100 clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas.

Según Ñaupas (2013), define “Esta técnica nos permite analizar el desarrollo de sujetos de la muestra, pero a partir de resultados se logró la formulación de las preguntas según sus dimensiones rígidas para cada variable a los sujetos de la muestra”. (p. 74)

La entrevista fue hecha al administrador, se utilizó para el recojo de información de la tienda y de clientes de Mi Credit Perú Cascas. Lerma (2009) define que En “la entrevista hay comunicación con las personas que coleccionan la investigación y el entrevistado ya sea trabajador y/o por algún medio de comunicación”. (p.100.)

Guía de entrevista: Se aplicó mediante un conjunto de 10 preguntas mixtas. Para ello, se solicitó los respectivos permisos y se realizaron las coordinaciones necesarias con la finalidad de ver como se encuentra el ambiente financiero en general.

2.5 Procedimientos.

Se utilizarán los procedimientos de datos, se aplicará el análisis de correlación de Pearson. utilizando el programa SPSS versión 25 y las herramientas de Office 2016, presentados en cuadros, gráficos y estadística aplicada.

2.6 Métodos de análisis de datos.

Según Davos (2017). Nos menciona que “La presente investigación es cuantitativa porque organiza y mecaniza un grupo de cambiantes previamente conceptuadas, valoradas y moderadas por la tienda de financiamientos, para buscar revelar la conducta de deuda a futuro del cliente evaluado”. (p. 14)

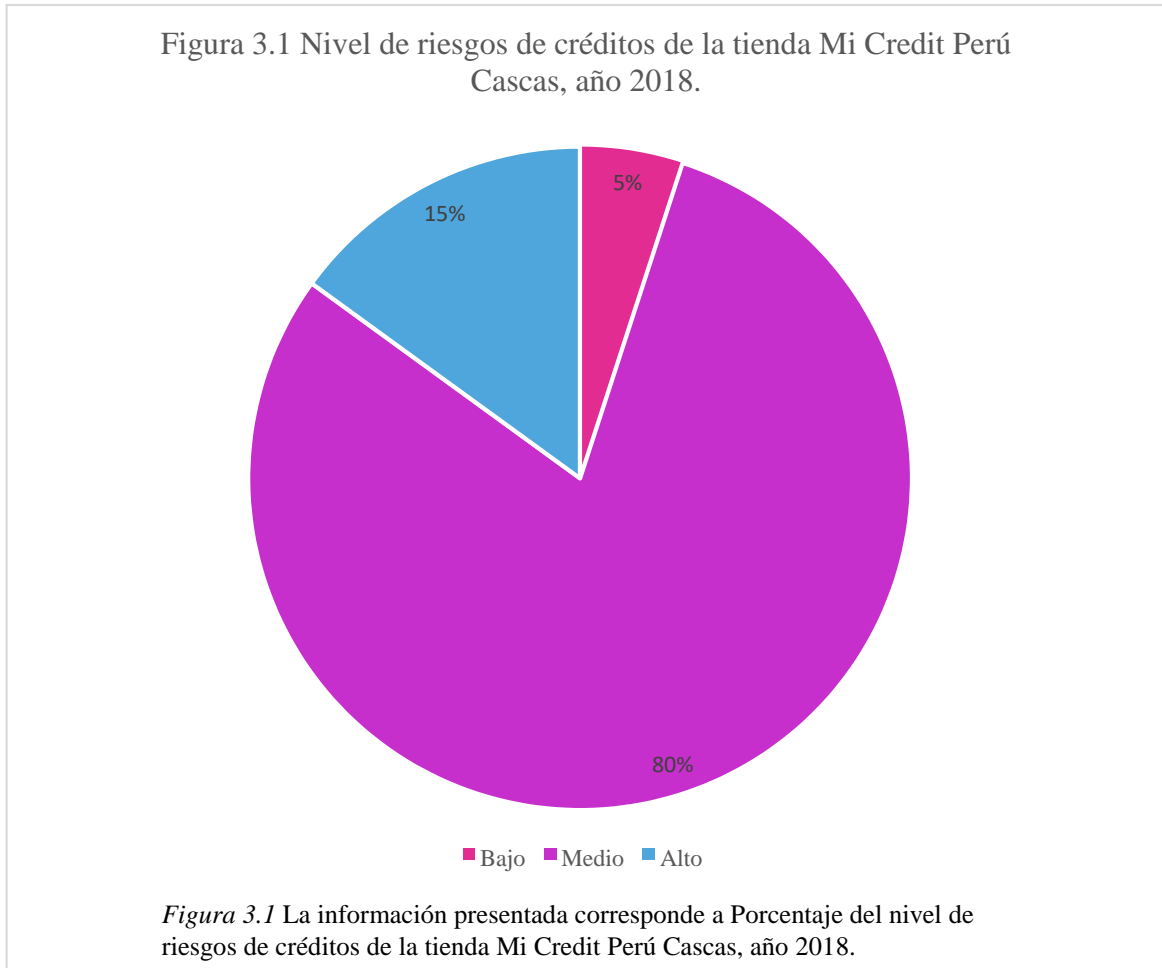
2.7 Aspectos Éticos:

Para los aspectos éticos he considerado el respeto y autorización a la administración y clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas con los cuales redacte información para llevar a cabo la realización del desarrollo de esta investigación.

El compromiso y honradez de tiempo al describir la información, analizar las posibles medidas en la problemática de la investigación y el desempeño de las Normas APA; con el reglamento de la Resolución Rectoral de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

III. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de riesgos de créditos de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.



La Figura 3.1 demuestra que de los 100 clientes encuestados el 15% indica tener un nivel alto con riesgos crediticios, un 80% presenta un nivel medio, mientras que un 5% presenta un nivel bajo.

Objetivo Específico 2: Analizar el nivel de morosidad de los clientes de la tienda Mi Credit Perú, Cascas, año 2018.



La Figura 3.2 demuestra que de los 100 clientes encuestados el 1% indica tener un nivel alto con morosidad causada por errores en la organización de clientes de la tienda Mi Credit Perú, un 92 % presenta un nivel medio y mientras que 7% presenta un nivel bajo.

Figura 3.3 Nivel de morosidad causada por deficiencias en el proceso de evaluación de clientes de la tienda Mi Credit Perú, Cascas, año 2018.

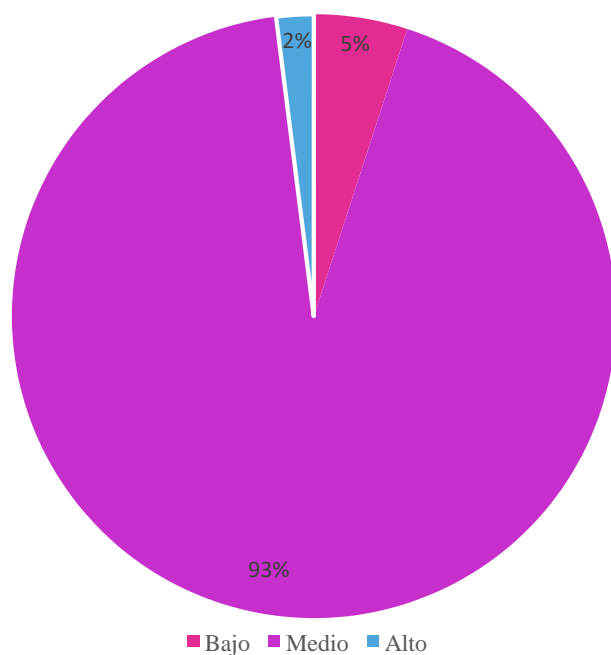


Figura 3.3 La información presentada corresponde a Porcentaje de morosidad causada por deficiencias en el proceso de evaluación de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

La Figura 3.3 demuestra que de los 100 clientes encuestados el 2% indica tener un nivel alto con morosidad causada por deficiencias en el proceso de evaluación de clientes de la tienda Mi Credit Perú, un 93% presenta un nivel medio y mientras que 5% presenta un nivel bajo.

Figura 3.4 Nivel de morosidad causada en el proceso de recuperación de créditos de clientes de la tienda MiCreditPerú, Cascas, año 2018.

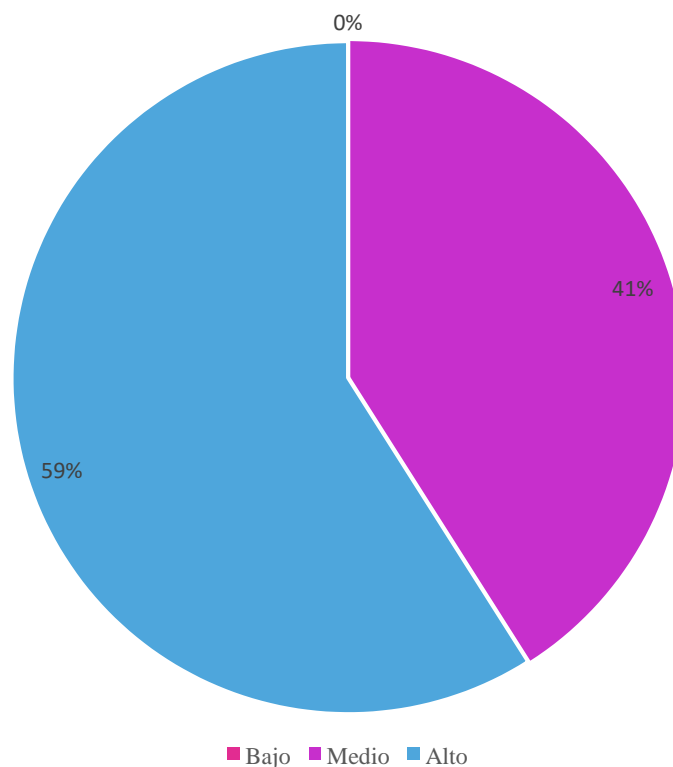


Figura 3.4 La información presentada corresponde a Porcentaje de morosidad causada en el proceso de recuperación de créditos de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

La Figura 3.4 demuestra que de los 100 clientes encuestados el 59% indica tener un nivel alto con morosidad causada en el proceso de recuperación de créditos de clientes de la tienda Mi Credit Perú, un 41% presenta un nivel medio y mientras que 0% presenta un nivel bajo.

Figura 3.5 Nivel de morosidad de los clientes de la tienda Mi Credit Perú, Cascas, año 2018.

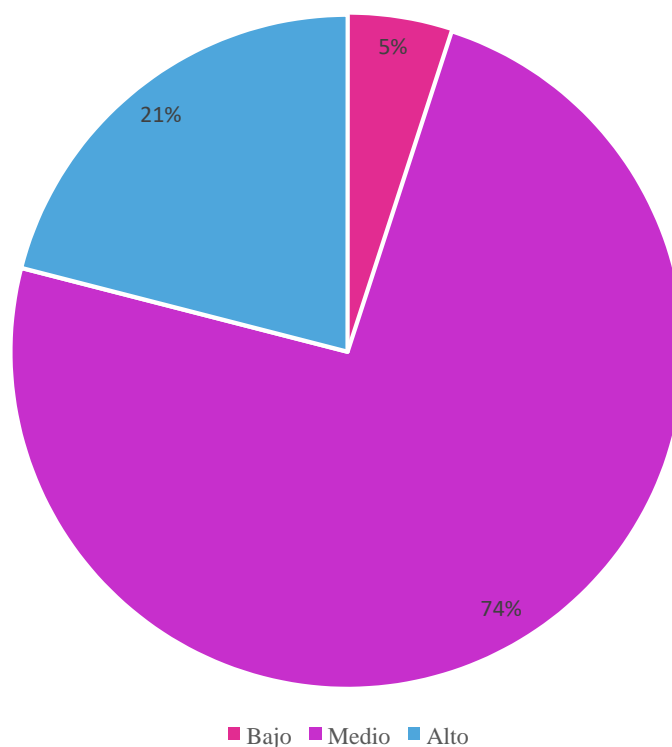


Figura 3.5 La información presentada corresponde al porcentaje de morosidad de los clientes de la tienda Mi Credit Perú, Cascas, año 2018.

La Figura 3.5 demuestra que de los 100 clientes encuestados el 21% indica tener un nivel alto de morosidad según las dimensiones de mora causada por errores de la organización, por deficiencias en el proceso de evaluación, y en el proceso de recuperación de créditos de clientes de la tienda Mi Credit Perú, un 74% presenta un nivel medio, mientras que un 5% presenta un nivel bajo.

Objetivo general: Determinar la incidencia de los riesgos de créditos en la Morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

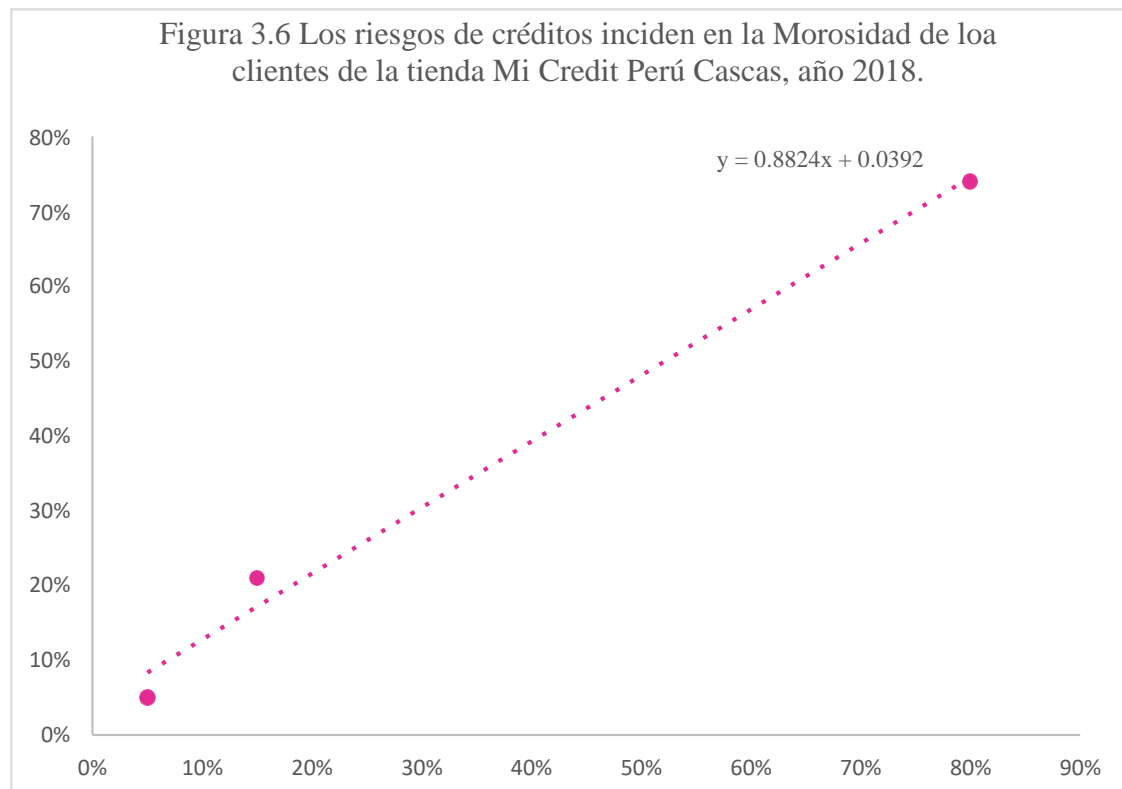


Figura 3.6 La información presentada corresponde la correlación de ambas variables en investigación de la tienda Mi Credit Perú, Cascas, año 2018.

Rxy	0.99497703
------------	-------------------

Según muestra la figura 3.6 entre ambas variables nos permitió determinar la incidencia de riesgos de créditos y morosidad en donde se evidencia que se relacionan de manera positiva y significativamente, encontramos que a mayor riesgo de créditos mayor morosidad, así mismo con una correlación de $R_{xy}=0.995$.

Contrastación de Hipótesis: Los riesgos de créditos inciden directamente en la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Tabla 3.2

CORRELACIÓN DE PEARSON			
		Riesgos de Créditos	Morosidad
Riesgos de Créditos	Correlación de Pearson	1	,995
	Sig. (bilateral)		,064
	N	3	3
Morosidad	Correlación de Pearson	,995	1
	Sig. (bilateral)	,064	
	N	3	3
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Tabla 3.2 mediante la prueba correlación de Pearson, y según los resultados de la investigación se pudo determinar que existe incidencia de forma directa y significativa de los riesgos de créditos en la morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú, con un coeficiente de $Rho=0.995$ permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de la investigación planteada, es decir cuando se desarrolle actividades deficientes o un mal control de riesgos, los niveles de morosidad también serán deficientes.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Según el objetivo específico uno; identificar el nivel de riesgos de créditos de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018; por medio del instrumento Cuestionario se analizaron las dimensiones y se identificó un porcentaje del 15 % con un nivel alto, el 80% con un nivel medio a los riesgos de créditos y tan solo un 5% con un nivel bajo (Figura N° 3.1), de acuerdo a los resultados de esta investigación se infiere que las malas prácticas de riesgos crediticios generan inestabilidad en la organización y maximizan el nivel de morosidad con respecto a créditos otorgados a clientes. Estos resultados son corroborados por Guzmán (2015), da a conocer en su investigación titulada “Administración de riesgos crediticios en establecimientos de créditos: Comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia.

El autor determina: sobre riesgos crediticios, los administradores de la instauración de créditos corresponden estar afectos en que se tome medidas convenientes y orientadas para prevenir asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria capaz de cumplir con el objetivo fundamental y de mantener estabilidad en la división. Para lograrlo, ha de fundir orden e inspección de carácter protector, así como, sancionatorios. Es decir, el dominio debe establecerse, primeramente, que la institución económica está adoptando las dimensiones suficientes para evadir dificultades de manera individuales o de manera sistemática. En caso de que se presente algunas crisis al interior del propio asentamiento, la administración deberá afrontar de manera eficaz para evadir el agravamiento de las ocasiones a contagiar a los sistemas. Por otro lado, deberá tener el fin de cuenta del estado la exactitud del acatamiento de las medidas preferidas ha intermedio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisiones, insertadas a través de sus poderes sancionatorios.

4.2. Según el objetivo específico dos, analizar el nivel de morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018; según las dimensiones los resultados fueron del 21% de actividades que son realizadas con un nivel alto en mora causada por errores en la organización de la tienda Mi Credit Perú, el 74% con un nivel medio y tan solo un 5% con un nivel bajo. (Figura N° 3.2). En morosidad causada por deficiencias en el proceso de evaluación de clientes de Mi Credit Perú indica que el 2% de actividades son realizadas con un nivel alto, el 93% con un nivel medio y tan solo con un 5% con un nivel bajo. (Figura N° 3.3). En mora causada en el proceso de recuperación de créditos en clientes

de Mi Credit Perú según las actividades el 59% son realizadas con un nivel alto, el 41% son con un nivel medio y un 0% indica un nivel bajo. (Figura N° 3.4). Para los resultados finales en morosidad de la tienda Mi Credit Perú se indica que según las actividades realizadas el 21% son realizadas con un nivel alto, el 74% con un nivel medio y tan solo un 5% con un nivel bajo. La morosidad es bastante común en las entidades financieras a nivel mundial, problema también grave para la tienda Mi Credit Perú Cascas. Esto nos plantea la necesidad de buscar normas, políticas rígidas y/o estrategias para reducir la morosidad de clientes en cuanto a una buena evaluación de créditos que cuentan con préstamos en la tienda Mi Credit Perú Cascas. Esto es corroborado con Díaz (2018), en donde hace referencia en su investigación titulada: “Estrategias del riesgo de créditos para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán Tesis Pregrado - Pimentel-Perú – año 2017. Esta investigación tuvo como objetivo disminuir la morosidad mediante estrategias que buscan de una manera eficiente mejorar la calidad del crédito e identificar los riesgos que se encuentran en el sistema”.

Concluyendo que: “durante las etapas de evaluación se mostraron índices elevados de mora con un nivel del 14% afectando el desarrollo económico de la cooperativa, situación aún más grave en cuanto que no contaba con un departamento propio de riesgo, cobranza, de seguimiento y control de sus operaciones de crédito”

- 4.3. Según el objetivo general determinar la incidencia de los riesgos de créditos en la morosidad de clientes en la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018; de acuerdo a los resultados y según sus dimensiones donde la muestra estuvo constituida por 100 clientes se realizó la prueba de correlación de Pearson y se obtuvo como resultado relación significativa y positiva entre las dos variables (Figura N° 3.6) valor $P_{ho} = 0.995$ es por ello que a menor Riesgos de créditos disminuye el nivel de morosidad, como resultado alcanzamos el objetivo general y aceptamos nuestra hipótesis planteada. Esto coincide y es corroborado con lo regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2008), que se encarga de establecer los lineamientos sobre temas de riesgos en el Perú. en tal sentido, esta ley encarga a La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que vele porque las entidades cumplan las normas legales, reglamentarias y establecidas que las rigen, ejercitando sobre ellas el más amplio control de todas sus operaciones y negocios, encargos que para ser adecuadamente cumplidos requieren en una infraestructura material y humana altamente especializada compatible con la autonomía financiera conferida por leyes. En esta pauta referida sobre riesgos de créditos según transacciones realizadas por

instituciones del sistema económico y/o financiero indican que deben tener en cuenta consideraciones antes de la aprobación de un préstamo que consiste en consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y la posición de un crédito, así como también se debe tener en cuenta el total de exposiciones que afectan el riesgo de crédito. Con respecto a la morosidad según la clasificación SBS debe ejercer de manera alusión en vista que solo inspecciona si el cliente tiene el crédito impago o cuotas vencidas y, además, tiene retrasos de actualización de dos meses, causando de esta manera una percepción errónea sobre el cliente.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. En nivel de riesgos de créditos que se obtuvo en la tienda Mi Credit Perú Cascas, fue del 80% interpretándolo como nivel medio, esto debido a que en el proceso y participación en la otorgación de créditos es deficiente porque se encontró debilitamiento que perjudican el control, los cuales se identificó los factores externos e internos y la insuficiente continuidad de reportes con fusión de los riesgos referentes.
- 5.2. Con respecto a morosidad, según sus dimensiones analizadas y resultados demuestra que se mantiene con un nivel medio del 74%, debido a que es consecuencia de un débil control de riesgos de créditos en donde causa morosidad tales como errores de la organización, deficiencias de evaluaciones y por recuperación de crédito a clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas.
- 5.3. Según la correlación de Pearson el resultado fue $Rho=0.995$, esto demuestra que hay una correlación significativa y positiva y que hay suficientemente evidencia para demostrar que los riesgos de créditos influyo de forma directa en el nivel de morosidad aceptando mi objetivo general planteado y la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Se recomienda al administrador de la tienda Mi Credit Perú Cascas, mejorar adecuadamente y aplicar las normas, políticas y procedimientos en la tienda Mi Credit Perú. Esto es de excesiva consideración para disminuir posibles riesgos, errores, faltas e incorrectos usos de los créditos establecidos a clientes.
- 6.2 Fortalecer la supervisión de créditos, evaluando mensualmente los procedimientos desarrollados por el personal con la finalidad de descartar que estos hayan omitido alguna mala solicitud o requisito para el otorgamiento de créditos en clientes, esto deberá de aplicarlo el administrador de la tienda Mi Credit Perú o el gerente general.
- 6.3 El gerente de la tienda Mi Credit Perú Cascas debe considerar el desarrollo de resultados de la investigación con el fin de tomar medidas en cada una de sus sedes respectivas para estandarizar los procesos y evitar el nivel de riesgos y morosidad significativamente positiva.

VII. PROPUESTA

PLAN DE MEJORA PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE CLIENTES EN LA TIENDA MI CREDIT PERÚ, AÑO 2018.

7.1 INTRODUCCIÓN:

Las entidades financieras han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad financiera, por ello se puede afirmar que ha tenido poco éxito en manejar adecuadamente los procesos de recuperación de cartera y minimización de los riesgos y morosidad, al mantener una cartera de crédito con una oferta sostenible, creciente y rentable, así como administrar eficientemente la liquidez y solvencia.

El plan de mejora para reducir los riesgos de créditos y morosidad de clientes de la tienda Mi Credit Perú, es orientada al apoyo en aspecto conveniente ha mitigar e identificar riesgo y disminuir los probables problemas que pueden propagar en la operatividad financiera de la tienda.

En este diseño de plan de mejora se utilizará las normas, políticas y procedimientos adecuados que se dé dentro de los procesos de créditos a clientes de la tienda para confrontar de manera efectiva, rápida y pertinente de riesgo de créditos que se pacten durante cada crédito. El plan de mejora será de utilidad para la sección administrativa y operacional de la tienda Mi Credit Perú y a los que son comprometidos en el informe de los parámetros de créditos.

7.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

Según Pérez (2014), define plan de riesgos como un documento normativo que describe en forma clara, concisa y completa los riesgos y sus responsabilidades para casos posibles. (p.8)

Moreno (2015), en su investigación llamada “Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu - Trujillo”, el autor concluyó que; “su investigación obtuvo su objetivo disminuir la mora mediante una propuesta de una guía o plan de mejora de riesgos de créditos, considerando que la propuesta de un plan es una de las principales innovaciones en temas de cumplimiento de metas y objetivos para lograr un mayor interés de crédito en la población y en busca de mejoras para calidad de créditos.”

Finalmente mencionó que, para mejorar la propuesta lo realizaron mediante políticas de créditos a clientes y estimar los riesgos de créditos examinando el producto tanto en operaciones de otorgamientos de créditos, rastreo a la cartera de créditos, también realizaron un análisis de predicción con mayores mejoras en exactitudes posibles de la ocurrencia de hechos a causa de deterioro financieros y así disminuir riesgo de crédito y morosidad. (Moreno, 2015)

Rojas (2015), en su investigación titulada “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, año 2015.”

El autor concluyó que; “para minimizar la morosidad mediante un plan de riesgos de créditos en una de las principales novedades en función de ejecución de metas y objetivos, lograr una mayor atracción de crédito en la población y también en busca de mejorar la generosidad del crédito, sin embargo, en el proceso de identificación de riesgo de créditos se encuentran algunas deficiencias y por ende no se logran en su totalidad las metas.” Es por ello que proponen un plan de riesgo crediticio para disminución de mora.” (Rojas, 2015)

7.3 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En las entidades bancarias las posibles fuentes de ingresos son el pago de préstamos, es decir la percepción que se obtiene de estos intereses. Esta recolecta de pagos se convierte en un factor importante para la mejora de rentabilidad de la institución, cuya ausencia limita el nivel de mejoras financieramente de la institución.

El problema fundamental y relevante que tiene la tienda Mi Credit Perú es la recuperación de créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del cliente deudor.

Por lo que presenta riesgos de créditos a causa de políticas flexibles y procedimientos de créditos, experiencia crediticia, carencia de capacidades de pago, destino incorrecto del crédito, escasez de experiencia del propietario en el negocio y sobreendeudamiento.

Trayendo consigo la mora a pesar de que es protegido por factores de evaluaciones como son la experiencia, capacidades de pago, economía en general, garantías o aval, y si cuenta con capital disponible como respaldo.

De esta forma se identifica que muchos clientes de la tienda Mi Credit Perú no cancelan sus préstamos en fechas pactadas, asiéndose acreedores a intereses, moras, multas volviéndose cada vez más vulnerable su carga económica.

Es por ello que se ha especificado llevar a cabo una propuesta de una guía o plan de mejora para reducir los riesgos de créditos y morosidad de la tienda Mi Credit Perú, año 2018.

7.4 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

Para el proceso de identificación de riesgos de créditos es la evocación de todos los factores que, al mostrar comportamientos adversos, causan un aumento en el riesgo de crédito, lo que significa, determinar tanto el riesgo potencial en la concesión de créditos nuevos, como el posible perfeccionamiento de la calidad crediticia de operaciones ya desembolsadas.

De acuerdo a Robert (2015) nos indica que bajo el enfoque el asesor financiero puede utilizar el modelo de las cuatro C del crédito, al momento de evaluar una solicitud de créditos, tales como son:

Capacidad: se refiere a medir la habilidad del prestamista para producir fondos que le accedan pagar la deuda, por lo cual es necesario realizarse un análisis de estados financieros.

Colateral: Es referido a muchos aquellos componentes de que ordenan los negocios o sus dueños, así respaldar el desempeño de pagos en los créditos, es decir el aval, garantía o apoyo colateral; que determinan a través de sus activos fijos, valores financiero y calidades.

Condiciones, Robert propone que en las condiciones se consideran los acuerdos que generan limitaciones y reducciones respecto a las actividades de los prestamistas, estos pueden ser de ejemplo afirmativo como realizar el pago de intereses y capital a el plazo o cumplir con el pago de impuestos; pero también pueden ser negativos, generando restricciones.

Carácter: son las habilidades de respetabilidad y capacidad moral que tiene el prestatario o clientes deudores para avalar un crédito. Para deducir el comportamiento futuro de un cliente deudor es necesario manejar información sobre sus hábitos de deudas y comportamiento pasado y presente, esto pactará una propensión y por ende posibilidad de mantenerse similares comportamientos ha futuro acontecimientos.

Robert indica que carácter también comprende el análisis de la calidad de la administración, analizando las políticas, procedimientos y estrategias del negocio, las cuales pueden ser: record histórico, sistema de control, filosofía económica y financiera, dirección estratégica, tendencia conservadora, planificación exitosa, entre otros aspectos.

7.5 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA:

La propuesta de implementación y confección de un plan de mejora para reducir los riesgos de créditos y morosidad, comprendido por normas, políticas y procedimientos, el cual está dirigido a la tienda en general de Mi Credit Perú, se inicia con el desarrollo del ingreso de la solicitud de créditos hasta los cobros de los mismos, con finalidad de que los sucesos de pago impuntuales reduzcan y logren mejoras en liquidez de las tiendas.

Formular un plan de tratamiento de los riesgos identificados, evaluados y calificados, en las fases otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito otorgado a clientes, que son fases del proceso y que permitirá formular actividades para mitigar los riesgos, el personal responsable, los recursos necesarios, el cronograma de ejecución, así como los indicadores de las acciones programadas.

Adentro del plan de riesgo de créditos conseguirá un adecuado otorgamiento de créditos lo que accederá el descenso de mora dentro de la tienda Mi Credit Perú. Según los resultados de la investigación realizada a 100 clientes a través de un cuestionario existe un nivel medio de mora del 74%, por lo que es accesible el diseño de un plan para reducir los riesgos de créditos en base a las carencias descubiertas en la investigación, el cual estará orientado en la minimización del nivel de morosidad.

7.6 OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un plan de mejora para reducir los riesgos crediticios que permitan disminuir la morosidad de la tienda Mi Credit Perú.

7.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los riesgos de créditos en base a las necesidades de la tienda Mi Credit Perú.
- Determinar las normas, políticas y procedimientos acorde a las necesidades de la tienda Mi Credit Perú.
- Comprometer a todo el personal de la tienda Mi Credit Perú la utilización del plan de mejora para reducir riesgos de créditos y morosidad.

7.8 FIN DE LA PROPUESTA:

El fin de la propuesta de plan de mejora para reducir riesgos de crédito y morosidad de la tienda Mi Credit Perú, año 2018. Es proporcionar normas, políticas y procedimientos para la tienda y trabajadores con la responsabilidad de riesgo y morosidad de clientes para que de esta forma logren unas conclusiones eficientes y mejore su situación financiera.

7.9 PLAN DE DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS:

Identificación de los riesgos: entre riesgos de crédito, relacionados a este mostramos los siguientes:

- Riesgos de procesos de créditos a clientes.
- Riesgos del sistema informativo económico.
- Riesgos de fallecimiento de cliente con deuda.
- Riesgos de un débil análisis de capacidades de pagos del cliente deudor.
- Riesgos de protección de documento de valor del cliente.
- Riesgos de cobro judiciales a clientes deudores.
- Riesgos de cambios políticas.

Medidas para evitar el nivel de morosidad:

En el proceso de créditos:

- Cumplimientos de políticas establecidas.
- Cumplimientos de procedimientos y procesos.
- Legalizaciones de documentación válida.
- Visitas al deudor a su domicilio.
- Gestiones de cobros de cartera de créditos.
- Análisis de riesgos.
- Realización de provisiones.
- Constitución de garantía de créditos de clientes.

Administración de riesgo: es considerable adherir de manera perseverante las prácticas y políticas de las evaluaciones, monitoreos, seguimientos de modo que sea útil para la protección y control de activos económicos de la tienda.

7.10 NORMAS:

La tienda Mi Credit Perú deberá cumplir con las siguientes leyes y normativas entre ellos son:

- Ley General de Bancos y otras instituciones: (<http://www.oas.org>)
- Ley General de Sociedades Ley N° 26887
- Ley General de Cooperativas – Decreto Supremo N° 074-90-TR
- FENACREP se encuentra bajo la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC): (<http://fenacrep.org>)

7.11 POLÍTICAS:

Políticas para la otorgación de créditos:

Persona Natural, persona Jurídica:

Política de cobro y recuperaciones:

- Notificar a clientes después de 48 horas de vencimiento de deudas.
- llamada constantes telefónicas a clientes deudores.
- Procedimiento legal a clientes deudores.
- Cobranzas prejudiciales.
- Cobranzas judiciales.

7.12 PROCEDIMIENTOS:

Para disminuir los riesgos de tipo operativo y administrativo se establecen las siguientes medidas que se describen a persecución:

- El Gerente y –Administrador deberán conservar actualizado el Manual de Crédito y a la vez pedir que el mismo sea divulgado entre todo el personal de la tienda Mi Credit Perú, de esta forma los trabajadores operativos actuarán acertadamente aplicando las normas y procedimientos de manera eficaz, oportuna y efectiva, disminuyendo el riesgo de recuperación de la cartera de clientes.
- La Gerencia deberá examinar alternativas de financiamiento interno y externo para poder ocultar la demanda crediticia de clientes de la tienda Mi Credit Perú.

-El responsable de Caja debe proteger los documentos de mucho valor (Pagarés de crédito, hipotecas) en una caja fuerte, siendo un documento importante para iniciar una acción legal en caso de falta de pago del cliente.

-Preservar la información mediante respaldos en CD'S y/o USB ser custodiados en una caja.

7.13 ACTIVIDADES A EJECUTAR:

N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	PARTICIPANTES	CONTRATACIÓN	TIEMPO	PRESUPUESTO S/.
1	Incrementar capacidades de los trabajadores interviniendo con la implementación del plan de capacitaciones acerca de temas sobre área de riesgos, créditos y cobranzas.	Mejorar las normas, procedimientos y políticas para los otorgamientos de crédito y reducir el nivel de morosidad.	Todos los trabajadores involucrados de la tienda.	Dos especialistas en Entidades Financieras (Carrera de Contabilidad o Administración)	Dos meses (Enero a Febrero 2020)	2,000.00
2	Adquisiciones de materiales y herramientas tecnológicas accesibles para el área de riesgo, crédito y cobranza que ayude a desarrollar de las labores.	Alcanzar informes y reportes de modo pertinente para la identificación, metas y evaluaciones propuestas.	Todo el personal involucrados de la tienda.	Adquisición de herramientas tecnológicas para cada personal.	Dos meses (Marzo – Abril 2020)	4,000.00
3	Motivar a los clientes la importancia de lo puntual en los pagos de sus deudas.	Eludir que se genere incremento en el nivel de morosidad.	Todos los clientes interesados.	Un Especialista en Entidades Financieras	Un mes (Mayo 2020)	1,000.00
4	Mi Credit Perú deberá Brindar conocimientos sobre los procesos de Riesgos de la tienda Mi Credit Perú.	Capacitar o dar charlas a los clientes acerca de procedimientos de créditos de inicio a fin.	Todos los clientes interesados.	Un Especialista en Entidades Financieras	Un mes (Junio 2020)	1,000.00
						S/. 8,000.00

REFERENCIAS

- Banco Central de Reserva del Perú (BCR). (2014). *Glosarios de términos económicos*. Lima. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>.
- Burgos. (2016). *“La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquides de las empresas comerciales*. Universidad Nacional de Trujillo. *Tesis Post Grado*. Perú.
- Bernstein, w. (2016). *Los cuatro pilares de la Inversión: Fundamentos para construir una cartera ganadora*. Grupo Planeta. España
- Class & Asociados S.A. (2015). *Fundamentos de Clasificación de Riesgo*. Lima. Obtenido de <http://www.classrating.com/piura.pdf>.
- Caballero. (2017). *“Incidencia de riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chinquira Caraz 2015”*. Tesis Pre grado. Universidad San Pedro, Trujillo.
- Díaz. (2018). *“Estrategias de los riesgos crediticios para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán –Pimentel*. Universidad Nacional de Trujillo. *Tesis Pre Grado*. Perú.
- Díaz. (2018). *“Estrategias de los riesgos crediticios para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán –Pimentel*. Universidad Nacional de Trujillo. *Tesis Pre Grado*. Perú.
- Diario Gestión (2016). *Morosidad Bancaria Alcanzó Su Mayor Nivel En Diez Años Perú*. Artículo. (Artículo). Perú; recuperado de <http://gestion.pe/economía/morosidad-bancaria-alcanzo-su-mayor-nivel-diez-anos-2161380>

Diario la República (2017). *La morosidad aumenta a 3,01% en marzo menciona que según la Asociación de Bancos del Perú. (Artículo). Perú; recuperado de <http://larepublica.pe/economia/867851-bancos-la-morosidad-aumenta-301-en-marzo>*

Diccionario de Finanzas (s.f) Recuperado de https://www.euroresidents.fes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/tipo-de-interes-concepto.htm.

FENACREP. (2014-2015). *Memoria Institucional. Obtenido de http://www.fenacrep.org/web/adjuntos/Memoria_2014.pdf* SBS. 2008. *Resolución SBS N°11356 Tipos de Crédito. Obtenido de http://www.felaban.net/archivos_regulaciones/archivo20140717024426AM.pdf*

FENACREP (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú). Manual. Modelo de Riesgo de Créditos, Máximo abril 542 Jesús María p.13

Guzmán. (2015). *“Administración del riesgo crediticio en los establecimientos de crédito: Comparación crítica del estándar internacional y su implementación. Tesis Post grado. Colombia.*

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2016). *En la actualidad alrededor del 41 % de adultos de 18 a 70 años del Perú urbano es cliente de algún banco. IPSOS. Perú.*

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC). (2017). *Morosidad crece 3% a hasta octubre, señaló Asbanc. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/morosidad-crece-3-fines-enero-senalo-asbanc-66470>*

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC). (19 de 2 de 2017). *Morosidad crece casi 3% a fines de enero, señaló Asbanc. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/morosidad-crece-3-fines-enero-senalo-asbanc-66470>.*

- Moreno. (2015). *“Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu - Trujillo”*.
- Núñez. (2016). *“Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes e implementación de procedimientos para el control del riesgo crediticio para la Empresa Interfilk S.A”*. Tesis Post grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.
- Quintanilla. (2016). *“Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad financiera Crediscotia. Tesis Pre Grado. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.*
- Rojas. (2015). *“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, Tesis post grado. Trujillo.*
- Rodríguez. (2017). *“Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia San Ignacio”*. Tesis Pre Grado. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros.* Obtenido de <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros.* Obtenido de <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2009). *Reglamento de Gestión Integral de Riesgos.* [Resolución S.B.S. N° 13278-2009]. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/buscador_publico/internet.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2011). *Reglamento de Gestión Integral de Riesgos*. [Resolución S.B.S. N° 3780 - 2011]. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/buscador_publico/internet.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Disponible en: <<<http://es.slideshare.net/dajosgeradri/sistema-financiero-18602>>> “Marco Legal del Sistema Financiero” Consultado el jueves 1 enero del 2017.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2011). *Reglamento de Gestión Integral de Riesgos*. [Resolución S.B.S. N° 3780 - 2011]. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/buscador_publico/internet

ANEXOS

Anexo N°1: Nivel de riesgos de créditos y su incidencia en la morosidad de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018

Tabla 3.3

Nivel de los riesgos de créditos de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Nivel	Clientes	%
Bajo	5	5%
Medio	80	80%
Alto	15	15%
Total	100	100%

Nota: Datos recogidos mediante una encuesta a los clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Tabla 3.4

Nivel de Morosidad de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Nivel	Clientes	%
Bajo	5	5%
Medio	74	74%
Alto	21	21%
Total	100	100%

Nota: Datos recogidos mediante una encuesta a los clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Tabla 3.5

Niveles de los riesgos de créditos y la morosidad de clientes en la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Nivel	Riesgos de Crédito	Morosidad
Bajo	5%	5%
Medio	80%	74%
Alto	15%	21%
Total	100%	100%

Nota: Datos recogidos mediante una encuesta a los clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

La Tabla 3.5 Demuestra que según los resultados de la investigación se identificó el nivel de riesgos de créditos que incide positivamente en el nivel de la morosidad de la tienda Mi Credit Perú Cascas.

Anexo N°2: Base de datos de la variable independiente riesgos de créditos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE RIESGOS DE CRÉDITOS												
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	NIVEL
cliente 1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	18	medio
cliente 2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	19	medio
cliente 3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	17	medio
cliente 4	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	17	medio
cliente 5	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 6	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	17	medio
cliente 7	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	20	medio
cliente 8	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	19	medio
cliente 9	3	1	2	2	3	1	1	1	3	1	18	medio
cliente 10	3	1	2	2	3	1	2	1	3	1	19	medio
cliente 11	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	20	medio
cliente 12	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	19	medio
cliente 13	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	19	medio
cliente 14	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	21	alto
cliente 15	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	19	medio
cliente 16	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	20	medio
cliente 17	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	18	medio
cliente 18	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	20	medio
cliente 19	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	19	medio
cliente 20	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	20	medio
cliente 21	3	1	2	2	3	1	3	3	1	1	20	medio
cliente 22	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	20	medio
cliente 23	3	1	2	2	2	1	2	3	1	3	20	medio
cliente 24	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	20	medio
cliente 25	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	21	alto
cliente 26	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	18	medio
cliente 27	1	1	3	2	3	2	2	3	2	1	20	medio
cliente 28	1	1	2	2	3	1	2	3	1	3	19	medio
cliente 29	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	20	medio
cliente 30	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	19	medio
cliente 31	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	20	medio
cliente 32	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	21	alto
cliente 33	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	23	alto
cliente 34	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	21	alto
cliente 35	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	21	alto
cliente 36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	alto
cliente 37	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	23	alto
cliente 38	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	21	alto
cliente 39	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	21	alto
cliente 40	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	16	medio
cliente 41	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 42	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 43	3	1	3	2	1	1	1	1	2	3	18	medio
cliente 44	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	20	medio
cliente 45	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	20	medio
cliente 46	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	20	medio
cliente 47	2	1	2	2	3	1	3	3	1	1	19	medio
cliente 48	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	20	medio
cliente 49	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	18	medio

cliente 50	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	20	medio
cliente 51	1	1	2	1	3	3	3	3	1	2	20	medio
cliente 52	3	2	3	1	3	2	2	2	1	1	20	medio
cliente 53	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	17	medio
cliente 54	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 55	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	16	medio
cliente 56	3	2	1	1	2	2	3	1	2	3	20	medio
cliente 57	3	2	1	1	3	1	3	1	1	3	19	medio
cliente 58	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	20	medio
cliente 59	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	14	medio
cliente 60	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	20	medio
cliente 61	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	16	medio
cliente 62	2	1	2	3	3	2	1	2	1	1	18	medio
cliente 63	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	15	medio
cliente 64	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	20	medio
cliente 65	3	2	1	2	3	1	2	1	1	2	18	medio
cliente 66	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	20	medio
cliente 67	3	2	3	2	3	1	2	1	1	2	20	medio
cliente 68	2	2	2	1	3	1	3	2	2	1	19	medio
cliente 69	3	1	3	2	3	2	3	1	1	1	20	medio
cliente 70	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	19	medio
cliente 71	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	18	medio
cliente 72	2	2	2	1	3	1	3	2	2	1	19	medio
cliente 73	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	20	medio
cliente 74	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	20	medio
cliente 75	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	18	medio
cliente 76	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1	18	medio
cliente 77	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	18	medio
cliente 78	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 79	3	1	2	1	3	1	2	1	1	2	17	medio
cliente 80	3	1	1	2	3	2	2	2	1	3	20	medio
cliente 81	2	1	2	2	3	1	2	1	1	3	18	medio
cliente 82	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	21	alto
cliente 83	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	17	medio
cliente 84	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 85	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	18	medio
cliente 86	2	2	3	1	3	1	2	2	1	2	19	medio
cliente 87	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	20	medio
cliente 88	3	2	3	1	3	1	2	2	2	1	20	medio
cliente 89	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	19	medio
cliente 90	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	19	medio
cliente 91	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	18	medio
cliente 92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 96	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	21	alto
cliente 97	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	23	alto
cliente 98	3	1	2	2	3	1	3	3	3	3	24	alto
cliente 99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 100	3	1	3	2	3	2	1	2	1	3	21	alto

Anexo N°3: Base de datos de la variable dependiente morosidad

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE MOROSIDAD												
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	NIVEL
cliente 1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	19	medio
cliente 2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	20	medio
cliente 3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	19	medio
cliente 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 5	3	1	1	1	1	3	2	3	2	3	20	medio
cliente 6	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	18	medio
cliente 7	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	19	medio
cliente 8	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	19	medio
cliente 9	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	21	medio
cliente 10	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	20	medio
cliente 11	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	19	medio
cliente 12	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	20	medio
cliente 13	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	21	alto
cliente 14	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	19	medio
cliente 15	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	22	alto
cliente 16	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	19	medio
cliente 17	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	21	alto
cliente 18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	19	medio
cliente 19	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 20	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	20	medio
cliente 21	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	19	medio
cliente 22	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	21	alto
cliente 23	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	19	medio
cliente 24	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	18	medio
cliente 25	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	20	medio
cliente 26	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	19	medio
cliente 27	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 28	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	18	medio
cliente 29	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 30	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	20	medio
cliente 31	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	20	medio
cliente 32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 33	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	22	alto
cliente 34	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	23	alto
cliente 35	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	18	medio
cliente 36	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	21	alto
cliente 37	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	18	medio
cliente 38	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	19	medio
cliente 39	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	17	medio
cliente 40	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	20	medio
cliente 41	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	20	medio
cliente 42	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	medio
cliente 43	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	19	medio
cliente 44	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	21	alto
cliente 45	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 46	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	21	alto
cliente 47	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 48	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	21	alto

cliente 49	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	20	medio
cliente 50	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	20	medio
cliente 51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 52	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	20	medio
cliente 53	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 54	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	20	medio
cliente 55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 56	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	22	alto
cliente 57	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	18	medio
cliente 58	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	17	medio
cliente 59	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	15	medio
cliente 60	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	19	medio
cliente 61	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 62	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	19	medio
cliente 63	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 64	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	21	alto
cliente 65	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	22	alto
cliente 66	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	22	alto
cliente 67	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	20	medio
cliente 68	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 69	3	3	1	1	1	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 70	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 71	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	19	medio
cliente 72	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	20	medio
cliente 73	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	19	medio
cliente 74	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	20	medio
cliente 75	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	20	medio
cliente 76	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 77	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 78	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	18	medio
cliente 79	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 80	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	19	medio
cliente 81	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	21	alto
cliente 82	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	21	alto
cliente 83	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	22	alto
cliente 84	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	21	alto
cliente 85	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	22	alto
cliente 86	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	medio
cliente 87	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 88	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	18	medio
cliente 89	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20	medio
cliente 90	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	18	medio
cliente 91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 92	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 94	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	20	medio
cliente 95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 96	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	22	alto
cliente 97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 98	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	17	medio
cliente 99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	bajo
cliente 100	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	21	alto

Anexo N°4: Entrevista aplicada al administrador de la tienda Mi Credit Perú Cascas



ENTREVISTA APLICADA AL ADMINISTRADOR DE MI CREDIT PERÚ CASCAS

- Entrevista realizada en el lugar de Cascas el día 27 de Setiembre del 2019.

1. ¿Qué riesgos de créditos externos e internos identificaban en un manual?

La tienda Mi Credit Perú Cascas no tiene identificado formalmente sobre los riesgos internos y externos. Nosotros los trabajadores de esta tienda los identificamos en forma a las razones previas o a las experiencias que tenemos como trabajadores y como expertos y con experiencia en créditos.

2. ¿Qué procedimiento realiza la tienda para afrontar el nivel de morosidad?

Para este procedimiento son varios elementos que tomamos en cuenta como las políticas y normas que estén acorde con el perfil del cliente, señales de alerta al posible sobreendeudamiento de la cartera, se realiza constantes llamadas telefónicas y visitas a su domicilio del cliente, ya que dichos reportes se presentan mensualmente al Jefe de Tienda.

3. ¿Considera usted que siempre debe existir una garantía para recuperar el total o parcialmente un crédito?

No específicamente se obtiene una garantía, es depende de que importe sea su crédito cuando es menor a S/. 3500.00 soles no se necesita, pero cuando es más o igual a dicho importe si requerimos una garantía o aval; por otro lado, a veces se puede trabajar con un proceso de confianza con clientes que realmente quieran trabajar con dicha tienda ya que a veces no les interesa la tasa de interés. En esta tienda observamos a cada cliente como viene cumpliendo con el pago de sus obligaciones y a clientes nuevos los evaluamos de la mejor manera y si fuera posible si se les pide una garantía.

4. ¿El jefe de tienda evalúa el área de negocios, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?

Las políticas que presentamos se ha tratado para orientaciones ha los asesores que no se vean presionados básicamente en sus participaciones de colocaciones de créditos, es decir es relevante que ellos logren su meta pactada mes a mes para que bonifiquen, pero más impactante es que ellos obtengan llegar a través de buenos créditos, es decir otorgándoles buenos créditos pero naturalmente como estos negocios de elevado riesgos siempre habrá enfrentamientos en los que a estos créditos se pueden caer por diferentes motivos y es ahí donde los asesores se tienen que dar cuenta para que no se dé con sorpresa créditos observados.

5. ¿Proceso que opta al aceptar riesgos de créditos después de un desembolso de créditos?

Nos reunimos para coordinar y realizar la planificación de pagos del cliente, verificamos que las garantías sean la correctas con lo presentado por los clientes y damos búsquedas, nos ponemos en comunicaciones constante, y lo visitan los asesores de créditos para que cumpla con su obligación.

6. ¿Quién y cómo se autoriza los castigos a los créditos que están calificados como créditos irrecuperables?

Tenemos una política de castigo de cartera y esto esta difundido en todos los trabajadores para que apliquen y se tiene que cumplir con ciertos parámetros y demostrar con los días de atraso. Antes de esto al cliente deudor se le da tres días calendario para que cumpla con su pago respectivo bajándole los días de mora.

7. ¿El personal encargado de la otorgación de créditos de la tienda es capacitado frecuentemente?

Al comienzo para que puedan ser asesores de créditos si los capacitan, pero después ya no, ya que con el tiempo tienen experiencia y realizan mejor su labor. También se basan en el conocimiento y evaluación según sus políticas hacia los clientes.

8. ¿Realizan visitas de campo de maneras aleatorias y sorpresivas a todo crédito que presentan riesgos?

Solamente cuando hay que recuperar créditos se realiza vivitas, luego a los deudores que se atrasen en sus obligaciones primero se le hace constantes llamadas luego si es necesario se lo visita y se llega a un acuerdo para el cumplimiento de su obligación.

Anexo N°5: Encuesta para medir los riesgos de créditos



ENCUESTA PARA MEDIR LOS RIESGOS DE CRÉDITOS

INSTRUCCIONES: La presente encuesta va a determinar los riesgos de créditos en la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Señale con una (X) o coloque el número según indica en el cuadro que crea conveniente.

NUNCA (1)

A VECES (2)

SIEMPRE (3)

ITEM	CUESTIONARIO	NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITOS				
CARÁCTER				
1	¿Evalúan a fondo a las empresas que no cuenten con deudas en otras entidades financieras?			
2	¿Evalúan de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos?			
CAPACIDAD				
3	¿Les realizan el cumplimiento efectivo de los requisitos por Mi Credit Perú para el otorgamiento de sus créditos?			
4	¿Desaprueban las solicitudes de clientes que no cuenten con los requisitos para optar para el otorgamiento de créditos?			
CONDICIONES				
5	¿En Mi Credit Perú realizan de manera constante su análisis financiero a sobre sus activos y patrimonios que cuenta?			
6	¿Usted cree que en Mi Credit Perú realizan una evaluación financiera sobre su crecimiento?			
COLATERAL				
7	¿Mi Credit Perú considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio?			
8	¿En Mi Credit Perú consideran adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo?			
CAPITAL				
9	¿Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos más pequeños y de menos riesgo?			
10	¿Las condiciones que les propone Mi Credit Perú son accesibles para ustedes como clientes y empresas que desean iniciar un préstamo?			

Anexo N°6: Encuesta para medir la morosidad



ENCUESTA PARA MEDIR LA MOROSIDAD

INSTRUCCIONES: La aplicación de este instrumento sirve para recoger información diagnóstica sobre el nivel de morosidad de la tienda Mi Credit Perú Cascas, año 2018.

Señale con una (X) o coloque el número según indica en el cuadro que crea conveniente.

NUNCA (0)

A VECES (1)

SIEMPRE (2)

ITEM	CUESTIONARIO	NUNCA (1)	A VECES (2)	SIEMPRE (3)
MORA POR CAUSAS EN ERRORES EN LA ORGANIZACIÓN				
1	¿Usted cree que una buena organización minimiza los problemas de morosidad?			
2	¿Mi Credit Perú realiza sanciones justas a clientes impuntuales en sus pago?			
3	¿Los realizan estudios de mercados para analizarse necesidades de microempresario?			
4	¿Los capacitan en torno a criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridades de informaciones?			
MORA CAUSANTES POR DEFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE EVALUACIONES				
5	¿Su crédito otorgado ha sido recuperado en el momento establecido?			
6	¿Entregan rápidamente los créditos, aunque no sean personas conocidas?			
7	¿Les informan a ustedes como clientes sobre fechas de pago, tasa de interés, entre otros?			
8	¿El personal de Mi Credit Perú les pacta seguimientos de Riesgos de la Cartera de sus Créditos?			
MORA CAUSADA EN PROCESO DE RESUPERACIÓN DE CRÉDITOS				
9	¿Mi Credit Perú revisa de constante manera informaciones de clientes con deudas?			
10	¿Les remiten reportes por producto, oficina, atraso, etc.?			

Anexo N°7: Ejemplo de documentación de préstamos a clientes de la tienda Mi Credit Perú Cascas



Reporte de Liquidación de Desembolso

LUG. DESEMBOLSO:

00011 - cascacas

ANALISTA: M0111

CLIENTE:

DAVIDE TEPANES BENICHO

FECHA: 07/02/2019 06:18:39 p.m.

Código de crédito:	S1101678	Fecha Desembolso:	07/02/2019
Línea de Financiamiento:	2 MICREDINEGOCIO	TEA:	53.40 %
Monto del Préstamo:	3500.00		
Comisión Flat:	0.00		
1er Crédito Anterior:	352.20		
2do Crédito Anterior:	0.00		
3er Crédito Anterior:	0.00		
Fondo de Garantía:	0.00		
Tienda de Soluciones:	0.00		
Neto a Desembolsar:	3147.80		

CRONOGRAMA DE PAGOS

N° Cuota	Fecha Pago	Saldo	Capital	Interés		Tienda de Soluciones		Cuota
				Afecto	IGV	Afecto	IGV	
1	07/03/2019	3490.15	9.85	100.33	18.06	231.10	41.60	400.94
2	08/04/2019	3299.76	190.39	114.62	20.63	63.81	11.49	400.94
3	08/05/2019	3018.56	281.20	101.47	18.27	0.00	0.00	400.94
4	08/06/2019	2730.87	287.69	95.97	17.28	0.00	0.00	400.94
5	08/07/2019	2429.02	301.85	83.97	15.12	0.00	0.00	400.94
6	08/08/2019	2119.21	309.81	77.23	13.90	0.00	0.00	400.94
7	09/09/2019	1800.39	318.82	69.59	12.53	0.00	0.00	400.94
8	09/10/2019	1464.78	335.61	55.36	9.97	0.00	0.00	400.94
9	09/11/2019	1118.80	345.98	46.58	8.38	0.00	0.00	400.94
10	09/12/2019	758.46	360.34	34.41	6.19	0.00	0.00	400.94
11	09/01/2020	385.97	372.48	24.12	4.34	0.00	0.00	400.94
12	10/02/2020	-0.01	385.98	12.68	2.28	0.00	0.00	400.94

Estimando cliente:

Si Ud. paga puntual tendrá:

BENEFICIOS:

1. Asesoría personal en el manejo de tu negocio.
2. Acceso y capacitación a Talleres gratuitos.
3. Monto de cuota según tus ingresos.
4. Pago de tus cuotas en nuestra red de tiendas.
5. Créditos hasta 24 meses para pagar.
6. Periodo de gracia según tus necesidades.
7. Tasas preferenciales para clientes A.
8. A partir del segundo crédito, mayores montos después de haber cancelado el 50% de tu préstamo.

Si Ud. no paga puntual tendrá:

PENALIDADES:

1. Se le cobrará gastos administrativos, de cobranza, mora y otros que volverán **MUY CARO EL CRÉDITO**.
2. Perderá la oportunidad de recibir más créditos y mayores montos.
3. Se reportará en las centrales de riesgo con calificación negativa.
4. Pone en riesgo sus artefactos, vehículo, muebles, terrenos o casas que pueden ser rematados por no pagar su deuda.

¡Evite penalidades y pague puntual!

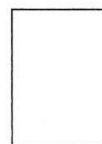
TITULAR

Nombres: _____
Apellidos: _____
D. N. I.: _____
Firma: _____



CÓNYUGE/CONVIVIENTE

Nombres: _____
Apellidos: _____
D. N. I.: _____
Firma: _____



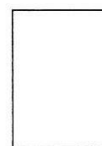
GARANTE

Nombres: _____
Apellidos: _____



GARANTE

Nombres: _____
Apellidos: _____



HOJA RESUMEN INFORMATIVA DE CRÉDITOS Y DE COSTOS DE SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS

I.- Datos del Crédito:

Nombre de cliente : CASTILLO TERRONES DENNI CRIS
 DNI : 44078929 Domicilio: URB. JR JORGE CHAVEZ, JR. JR JORGE CHAVEZ N°. 691, AUXILIAR
 Cónyuge/Conviviente : Domicilio:
 DNI :
 Nombre del Garante : TERRONES MENDOZA MARIA LUCRECIA
 DNI : URB. JR JORGE CHAVEZ, JR. JR JORGE CHAVEZ N°. 691, OTRAS
 Cónyuge/Conviviente : OTRAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS, REF. COSTAL JORGE CHAVEZ N°. 691, OTRAS
 DNI : CE 103, DET. RESTAURANT
 Producto : Fecha de desembolso : 07/02/2019
 Monto del crédito : Código de Crédito : S1101678
 Total Intereses : 2 - MICREDINEGOCIO IGV : 18.00 %
 N° de cuotas : S/. 3500.00 Tasa Moratoria : 7.00 %
 TCEA : S/. 963.28 TEA : 53.40 %
 Frecuencia de pago : 12
 83.73 %

II.- **Tienda de Soluciones:** Aplica en forma mensual para créditos del segmento ACPAM, Micronegocios y Dependiente

Monto del Crédito (S/)	Monto por mes (S/)	Monto del Crédito (S/)	Monto por mes (S/)
300 – 1,500	14.00	4,001 - 6,000	41.00
1,501 - 3,000	19.00	6,001 - 8,000	58.00
3,001 - 4,000	29.00	8,001 a más	82.00

2.1 Expedición de Constancias:

- Segunda Constancia de No Adeudo S/. 30.00
- Otras constancias solicitada por el cliente S/. 30.00

2.2 Elaboración de Minuta de Levantamiento de Hipoteca

S/. 100.00

2.3 Duplicado de Minutas de Constitución y Levantamiento de Garantías:

- Duplicado de Minuta de Constitución de Hipoteca S/. 20.00
- Duplicado de Minuta de Levantamiento de Hipoteca S/. 20.00

2.4 Duplicado de Contratos u Otro documento:

- Comisión por duplicado de contrato de crédito (por cada hoja) S/. 5.00
- Comisión por duplicado de cronograma de pagos S/. 10.00
- Comisión por copia de comprobantes de pagos S/. 5.00

III.- **Penalizaciones por atraso en el pago de cuota (*):** Aplica a todos los productos crediticios

TIPO DE CRÉDITO	CRÉDITOS > S/. 3,000.00
Crédito Diario	S/. 3.00 por cada cuota.
Crédito Semanal	S/. 15.00 por cada cuota.
Crédito Quincenal	S/. 25.00 por cada cuota.
Crédito Mensual	S/. 50.00 por cada cuota.
Crédito ACPAM o a una cuota	S/. 70.00 por cada cuota.

(*) En relación a la penalidad por atraso en el pago de cuota, se ejecutará si el cliente se encuentra inmerso en el siguiente supuesto:

- Se cobrará a partir del 3° (tercer) día de atraso en el pago de su cuota, evite molestias y pagos innecesarios, por no cumplir en la fecha indicada en su cronograma de pagos.

IV.- Penalidad por Resolución Contractual (*):

Monto de penalidad a aplicarse por crédito: Es equivalente al 150% del saldo capital pendiente de pago, después de la resolución del contrato de crédito.

(*) Esta penalidad se aplica para los créditos que incurran en la causal de resolución contractual, contemplados en el contrato de crédito, por ejemplo, dentro de las causales de resolución contractual tenemos: (i) si **EL CLIENTE**, dejase de pagar tres (03) cuotas consecutivas del préstamo, en los plazos establecidos en su contrato de crédito y señalados en su cronograma de pagos; tratándose de créditos cuyas cuotas sean pagaderas de manera diaria (crédito diario), se entenderá resuelto el presente contrato, si el cliente dejase de cancelar siete (07) cuotas consecutivas, o tratándose de cuotas pagaderas a una sola armada, transcurridos sesenta (60) días del vencimiento; además MICREDITO podrá resolver el contrato, si el cliente incurre dentro de las demás causales establecidas en el contrato de crédito.

V.- Gastos Aplicables:

5.1.- Gastos por protesto de Título Valor:

Trujillo, Virú, Paján, Cartavio, Pacasmayo y Chepén	S/. 35.00
Huamachuco, Santiago de Chuco, Otuzco, Cajabamba	S/. 40.00
Cascas	S/. 45.00
Tayabamba	S/. 120.00

5.2.- Gastos por Notificación Notarial:

Trujillo, Virú, Paján, Cartavio, Pacasmayo y Chepén	S/. 30.00
Huamachuco, Santiago de Chuco, Otuzco, Cajabamba	S/. 35.00
Cascas	S/. 40.00
Tayabamba	S/. 100.00

5.3.- Tasaciones de Bienes

Primera Tasación de Bienes muebles y/o inmuebles	S/. 250.00
Tasaciones Posteriores	S/. 250.00

5.4.- Servicios Notariales, según Notaría

5.5.- Gastos Registrales

Búsquedas registrales	S/. 10.00
-----------------------	-----------

5.6.- IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS (IGV)

18%

5.7.- Costo de Inicio de Proceso Judicial Medida Cautelar Fuera de Proceso

Crédito menor o igual a S/. 3,000.00	S/. 600.00
Crédito entre S/. 3,001.00 – S/. 10,000.00	S/. 680.00
Crédito mayor a S/. 10,000.00	S/. 750.00

5.8.- Costo de Inicio de Proceso Judicial Obligación de Dar Suma de Dinero

Crédito menor o igual a S/. 3,000.00	S/. 250.00
Crédito entre S/. 3,001.00 – S/. 10,000.00	S/. 350.00
Crédito mayor a S/. 10,000.00	S/. 450.00

En relación al pago de las cuotas:

- Las tasas son calculadas para periodos de 360 días.
- En caso de que cliente incurra en morosidad, se aplicará la tasa de interés moratoria, tasa de interés compensatoria, monto de penalidad por incumplimiento y por resolución contractual, además de los gastos de cobranza externa, según corresponda.
- Si cliente realiza la cancelación de su deuda total antes de su vencimiento, el cobro de los intereses vencidos solo se realizará hasta la fecha de cancelación efectiva.
- Los pagos por créditos en MicreditPerú no están afectos al Impuesto a las Transacciones Financieras.
- Si cliente incumple el pago de las cuotas en la fecha programadas según cronograma, se procederá a realizar reporte negativo ante las Centrales Privadas de Riesgos con convenio vigente con MICREDITO, sobre los saldos de deuda de capital de todos sus créditos que registra a la fecha de realizado el reporte, esto para montos atrasados mayores a ocho días.
- De acuerdo a Ley los intereses compensatorios y comisiones están afectos al Impuesto General a las Ventas (IGV).

En relación a la Tienda de Soluciones (*):

Este servicio aplica solo al titular del crédito, teniendo derecho a lo siguiente:

Servicios Consulta	Orientación en Trámites Administrativos
Asesoría Legal Policía Nacional del Perú PNP	1. Orientación en obtención de Antecedentes Policiales.
	2. Orientación para Denuncias Penales.
	3. Orientación en Trámites de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
	4. Orientaciones en Denuncias por Abandono de Hogar.
	5. Orientaciones en Denuncias por Violencia Familiar.
Asesoría Legal Registros Públicos SUNARP	1. Orientación en obtención de Certificados de Gravámenes.
	2. Orientación en obtención de Copia Literales de Dominio.
	3. Orientación en Transferencias de Propiedad inmobiliarias y vehiculares.
	4. Orientaciones en Cancelaciones de Hipotecas y Embargos.
	5. Orientaciones en Constituciones de Personas Jurídicas.
	6. Orientaciones en Registro de Sucesiones, Testamentarias e Intestadas.
Asesoría Legal Registros Civiles RENIEC	1. Orientaciones en Rectificación de nombres, apellidos, fecha y/o lugar de nacimiento.
	2. Orientaciones en Rectificación Domiciliaria, de Estado Civil, Grado de Instrucción.
	3. Orientaciones en Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
	4. Orientaciones en Inscripción de Divorcio.
Servicios Consulta	Materias Jurídicas
Asesoría Legal DERECHO DE FAMILIA	1. Absolución de Consultas en Alimentos.
	2. Absolución de Consultas en Reconocimientos de Hijos Extramatrimoniales.
	3. Absolución de Consultas en Declaración Judicial de Paternidad Extramatrimoniales.
	4. Absolución de Consultas en Divorcios y Separación de Cuerpos.
Asesoría Legal CONTRATOS	1. Contrato de Compraventa.
	2. Contrato de Donación.
	3. Contrato de Arrendamiento.
	4. Contrato de Comodato.
	5. Contrato de Locación de Servicios.
	6. Contrato de Locación de Obra.
Servicios Consulta	Asesoría Tributaria
Asesoría Tributaria SUNAT	1. Absolución de Consultas en Declaraciones Juradas Mensuales y Anuales ante SUNAT, PDT, Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto a la Renta (IR).
	2. Absolución de Consultas en Declaraciones Juradas Mensuales y Anuales ante SUNAT, PDT PLAME.
	3. Absolución de Consultas en Regularizaciones de Tributos y Tasas.
	4. Orientación en procedimientos de devolución y/o recuperación de tributos.
	5. Absolución de consultas sobre Multas Tributarias.
Asesoría Tributaria Regímenes Tributarios	1. Orientación en Características del Negocio para Régimen Único Simplificado (RUS).
	2. Orientación en Características del Negocio para Régimen General.
	3. Orientación en Características del Negocio para Régimen Especial.
	4. Orientación en procedimiento de fraccionamiento de deuda tributaria.
Servicios Consulta	Reportes de Antecedentes
Reporte de Antecedentes	1. Antecedentes Penales
	2. Antecedentes Judiciales
	3. Antecedentes Policiales.

- Además se otorgará el beneficio de cancelación de crédito en caso de muerte natural o por accidente.

(*) Se brindará dos (2) consultas durante los dos (2) primeros meses, posteriormente se brindará una (2) consultas gratuitas por mes, siempre que se mantenga al día en sus pagos.

En relación al Incumplimiento de Obligaciones por parte del Cliente:

En caso que el cliente incumpliese con el pago de sus cuotas, de acuerdo a lo establecido en su cronograma de pagos, MICREDITO podrá dar por vencidos todos los plazos otorgados al cliente, y exigir el pago del saldo total del crédito, el mismo que incluye capital, interés compensatorio, interés moratorio, penalidades y gastos establecidos en el tarifario y la presente Hoja de Resumen, e iniciar en su caso las acciones judiciales para la cobranza de la totalidad de la deuda.

En relación a la Garantía:

- Los bienes dados en garantía de propiedad del cliente, respaldan todas sus deudas y obligaciones con la Empresa, en forma directa e indirecta (avala a terceras personas).
- Los bienes dados en garantía por el aval respaldan solo el(los) crédito(s) avalados por éste.

- Si el cliente firma el documento de DACION EN PAGO, genera el derecho de MICREDITO a tomar posesión y propiedad del inmueble, vehículo, equipo de compute, maquina o artefacto, por lo cual el cliente debe entregar dicho bien en las próximas 72 horas después de haber incumplido en cancelar dos cuotas según el cronograma de pagos.

Manifiesto mi conformidad respecto a las condiciones y contenido de los documentos que a continuación se detallan, así como haber recibido copia de los mismos.

1. Liquidación de desembolso y cronograma de pagos.
2. Hoja resumen informativa de créditos y de costos de servicios adicionales o complementarios.

CLIENTE

 Nombre: _____
 DNI: _____



CÓNYUGE/CONVIVIENTE

 Nombre: _____
 DNI: _____

AVAL

 Nombre: _____
 DNI: _____



AVAL

 Nombre: _____
 DNI: _____

En relación a la Tienda de Soluciones para tus amigos o familiares por S/.49.90 mensuales, en 12 cuotas (*):

Este servicio comprende:

- Orientación en trámites administrativos ante entidades públicas (PNP, SUNARP, SUNAT, RENIEC, SATT)
- Servicio de consultas por antecedentes penales, judiciales, policiales (No incluye certificados ni reporte de búsqueda).
- Servicios de consultas jurídicas (alimentos, contratos, inscripción de propiedades, pensión de jubilación, herencia)
- Servicios de consultas tributarias (declaraciones de PDT IGV-RTA, multas tributarias)

Adicionalmente, el contratante recibirá en forma **GRATUITA** la cobertura de seguro por accidentes personales, en caso ocurra los siguientes sucesos:

- Muerte por accidente del contratante: S/.20,000.00
- Invalidez permanente total por accidente del contratante: S/.20,000.00
- Muerte por accidente de tránsito del contratante: S/.40,000.00
- Muerte por accidente del cónyuge o concubino(a) del contratante: S/.10,000.00

(*) Se brindará una consulta mensual durante la vigencia del contrato de servicios.

MICREDITO S.A.C

RUC: 20481622400

Av. América Norte
2395

Fecha: 07/02/2019

B011-59043

BOLETA ELECTRONICA

Cliente: 44078929

Crédito: D1100216

12/12	Pago de Capital	327.21
12/12	Pago de Interés	10.21
12/12	Pago de I.S.	11.02
12/12	Pago de Multa	0.00
12/12	Pago de Gasto	0.00
12/12	Pago de Igv	3.82
12/12	Reintegración	0.06
	Total:	<u>356.32</u>

BO-2011-

Anexo N°8: Reseña histórica y rubros de la tienda Mi Credit Perú Cascas

MI CREDIT PERÚ

• RESEÑA HISTORICA:

Mi Credit Perú con RUC N° 20481622400 inicia sus operaciones el 29 de agosto de 2007 con el nombre comercial de Mi Credit Perú. En el mismo año abrimos las tiendas de Huamachuco, Santiago de Chuco y Otuzco. En el año 2008, ampliamos nuestra red de tiendas en Cajabamba, Paiján, Chepén, Pacasmayo, Cartavio, Virú, Cascas y finalmente Tayabamba, concluyendo de ésta manera con la apertura de nuestras 12 tiendas que mantenemos actualmente, 11 de ellas ubicadas en la Región La Libertad y 1 en Cajamarca (Provincia de Cajabamba). La investigación en curso es en la tienda Mi Credit Perú que está ubicada en el Departamento de la Libertad, Provincia Gran Chimú, Distrito Cascas. Con domicilio Jirón 28 de Julio S/N cuadra 7.

• MISIÓN:

Somos una tienda que brinda servicios crediticios y colaterales con tecnología y personal aguerrido, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en las zonas rurales y periurbanas de la Región La Libertad.

• VISIÓN:

Ser la tienda con mayor rapidez en la atención de operaciones crediticias en las zonas rurales y periurbanas de la Región La Libertad, generando crecimiento y rentabilidad.

• VALORES:

Identidad, la familia de mi Credit Perú está conformada por colaboradores cuyo enfoque es el de ganar, saben que en ello radica de su éxito de su trabajo del equipo, de la sociedad que fortalece el logro de objetivos y metas con la gestión de estrategias que forman parte de nuestra cultura cuya historia habla del esfuerzo y dedicación que día a día ponen en su trabajo.

Integridad, desarrollamos un perfil competitivo con una distinción que lo sitúa como una persona aguerrida, honesta y transparente, y que en breves palabras se enfoca en hacer siempre lo correcto, incluso si esto supone asumir un

error, lo primordial es cumplir con su compromiso con responsabilidad.

Colaboración, mostramos actitud positiva, siendo esta vital para el desarrollo y la realización de nuestros objetivos, viendo en armonía con el entorno social en el que se desenvuelve como respuesta a las necesidades que presentan.

Excelencia, nuestro desafío es realizar un trabajo de alta calidad en todos nuestros ámbitos, que garantice la satisfacción de nuestros clientes. Para ello, incorporamos la autoevaluación y el autoanálisis logrando así una cultura de aprendizaje constante y mejora continua.

• PRINCIPIOS:

- Servicio al cliente
- Mejoramiento continuo
- Compromiso institucional
- Trabajo en equipo.

• SERVICIOS:

Giros Postales: el servicio de giros que brinda MiCreditPerú consiste en el envío de dinero de un lugar a otro, a través de nuestra red de tiendas. (Solo a nivel de Dpto. de la Libertad).

Reporte de Comportamiento de Pago en Sentinel: MiCreditPerú ofrece reportes de central de riesgos para conocer el comportamiento crediticio de cualquier persona y tomar las mejores decisiones en su negocio.

Venta de SOAT: MiCreditPerú se encuentra autorizada para la venta de SOAT. El seguro SOAT cubre las lesiones corporales y muerte, a cada uno de los ocupantes del vehículo asegurado y de los peatones afectados.

Rapiseguros La Positiva; Póliza simplificada, es un seguro rápido con pago diario por hospitalización por accidente.

Tu Dinero Móvil: Brinda tarjeta de recarga virtual para depósitos y compras en establecimiento MasterCard.

Recargas Virtuales: Movistar, Entel, Claro, Bitel, Tuenti.

Anexo N°9: Requisitos para el otorgamiento de préstamos en la tienda Mi Credit Perú Cascas



Beneficios:

- Financiamiento hasta S/. 20,000.
- Calificación y desembolso en 24 Horas.
- Hasta 12 meses para capital de trabajo y 36 meses para activo fijo.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/. 5,000.
- Cobertura de Tienda de Soluciones.
- Periodos de pago flexibles (Quincenal, mensual, a una cuota).
- Periodos de gracia hasta de 30 días.

Condiciones:

- Sujeto a crédito desde los 20 hasta 75 años.
- Experiencia mínima de 12 meses en la actividad comercial, productiva o de servicio.
- No tener deudas morosas en el Sistema Financiero.

Documentación:

- Documento de Identidad del solicitante.
- Recibo de servicios.
- Sustento del giro del negocio.
- Garantía de ser el caso.



Beneficios:

- Financiamiento hasta S/. 50,000.
- Calificación y desembolso en 24 Horas.
- Hasta 12 meses para capital de trabajo y 36 meses para activo fijo.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/. 5,000.
- Cobertura de Tienda de Soluciones.
- Periodos de pago flexibles (Quincenal, mensual, a una cuota).
- Periodos de gracia hasta de 30 días.

Condiciones:

- Sujeto a crédito desde los 20 hasta 75 años.
- Experiencia mínima de 12 meses en la actividad comercial, productiva o de servicio.
- No tener deudas morosas en el Sistema Financiero.

Documentación:

- Documento de Identidad del solicitante.
- Recibo de servicios.
- Sustento del giro del negocio.
- Garantía de ser el caso.



Beneficios:

- Financiamiento desde S/. 500 hasta S/. 20,000.
- Calificación y desembolso en 12 Horas.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/. 5,000.
- Periodos de pago flexibles (Diario, semanal, a una cuota).
- Periodos de gracia hasta de 7 días.
- Atención en su punto de venta.

Condiciones:

- Sujeto a crédito desde los 20 hasta 75 años.
- Experiencia mínima de 12 meses en la actividad comercial, productiva o de servicio.
- No tener deudas morosas en el Sistema Financiero.

Documentación:

- Documento de Identidad del solicitante.
- Recibo de servicios.
- Sustento del giro del negocio.
- Garantía de ser el caso.



Beneficios:

- Financiamiento desde S/. 300 hasta S/. 30,000.
- Calificación y desembolso en 24 horas.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/. 3,000.
- Periodos de pago mensuales.
- Periodos de gracia hasta de 30 días.
- Línea de crédito automática hasta S/ 1,500.
- Hasta 24 meses para pagar.
- Líneas de crédito automáticas hasta por un año.

Condiciones:

- Sujeto a crédito desde los 20 hasta 65 años.
- Antigüedad laboral mínima de 4 meses (demostrando continuidad laboral).
- No tener deudas morosas en el Sistema Financiero.

Documentación:

- Documento de Identidad del solicitante y cónyuge de ser el caso.
- Recibo de servicios.
- Sustento con boletas o recibo por honorarios.

- Garantía de ser el caso.



Beneficios:

- Financiamiento desde S/. 300 hasta S/. 5,000.
- Calificación y desembolso en 24 horas.
- Créditos a sola firma y sin garante hasta S/. 2,500.
- Periodos de pago mensuales.
- Periodos de gracia hasta de 30 días.
- Línea de crédito automática hasta S/ 1,000.
- Hasta 18 meses para pagar.
- Líneas de crédito automáticas hasta por un año.

Condiciones:

- Sujeto a crédito desde los 23 hasta 70 años.
- Antigüedad laboral mínima de 6 meses (demostrando continuidad laboral).
- No tener deudas morosas en el Sistema Financiero.

Documentación:

- Documento de Identidad del solicitante y cónyuge de ser el caso.
- Recibo de servicios.
- Sustento con declaración jurada o referencias.
- Garantía de ser el caso.



- Crédito dirigido a agricultores para adquisición de insumos y activo fijo que además se le brindará capacitación, asistencia técnica y acceso al mercado.

Beneficios:

- Financiamiento desde S/. 500 hasta S/. 20,000.
- Para el sector agrícola, el periodo de pago máximo es de 12 meses, créditos a un solo pago (cultivos Transitorios).
- Para el sector pecuario, el periodo de pago máximo es de 3 meses, créditos a un solo pago (Ganado de engorde) con prórroga de 30 días.
- Para activo fijo, el periodo de pago máximo es de 36 meses, incluye periodo de gracia y de 3 meses para créditos mensuales o quincenales (gracia en la primera cuota).

Condiciones:

- Nacionalidad Peruana.

- La edad mínima es a partir de los 20 años y la edad máxima es 75 años.
- Se financiará a personas naturales, que tengan predios agrícolas, establos, terrenos que sean propios y alquilados (con patrimonio personal).
- Los Agricultores deberán acreditar una experiencia comprobada en el cultivo a financiar, mínima de por lo menos 2 campañas en el mismo cultivo, tanto para personas naturales como jurídicas.
- La parcela o el predio rústico deberán estar en la zona de influencia de la Tienda o en la zona de atención de la Tienda, con el fin de que se pueda efectuar la verificación y el seguimiento adecuado del cultivo o de la ganadería.

Documentación para Persona Natural:

- DNI vigente de todos los participantes en la propuesta (titular, cónyuge y garantes).
- Recibo de servicios y/o Certificado de Residencia, emitido por la autoridad de la zona, con una antigüedad mínima de 1 año.
- Se debe verificar tanto el cultivo, el ganado, el establo o sala de ordeño, como la vivienda del solicitante y para cada propuesta de créditos adjuntar fotografías actualizadas.
- Boletas de insumos agrícolas, Plan de Cultivo y riego, constancia de cuota de agua otorgado por la comisión de regantes, certificado de Siembra emitido por la autoridad de la zona en lugares donde no existe comisión de regantes y no se puedan sustentar las compras de insumos, contrato de alquiler de terreno (legalizado por notario o autoridad competente) y Título de Propiedad y/o certificado de posesión (legalizado notarialmente o firmado por la autoridad competente de la zona).
- Presentar documento de propiedad de la casa o del predio rústico.
- Últimos recibos de pago de cuotas por deudas en otras instituciones o historial de pago (cronograma).
- Información Financiera según SBS, este no deberá exceder de 100% Normal durante los últimos 12 meses. Esta misma calificación se deberá exigir a todos los participantes del crédito.

Documentación para Persona Jurídica:

- Escritura Pública de constitución de la empresa.
- Vigencia de poder de los Representantes Legales expedida por Registros Públicos, con antigüedad máxima de un mes.
- Estatutos Vigentes y Modificatorios debidamente inscritos en los Registros Públicos
- DNI vigentes de los representantes de la empresa.
- Últimos recibos de pago de deudas en otras instituciones o historial de pago.

- Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas de situación de cierre del último año y del mes actual, firmado por el Contador y Representante Legal.
- Los 3 últimos PDTs.
- Información Financiera según SBS, este no deberá exceder de 100% Normal durante los últimos 12 meses. Esta misma calificación se deberá exigir a todos los participantes del crédito.



- Crédito para adquisición de alimentos e insumos de alimentos, medicina veterinaria, insumos de fertilización y vitaminas, adquisición de animales para engorde. No se financiará compra de deuda.

Beneficios:

- Financiamiento desde S/. 500 hasta S/. 20,000.
- Para el sector agrícola, el periodo de pago máximo es de 12 meses, créditos a un solo pago (cultivos Transitorios).
- Para el sector pecuario, el periodo de pago máximo es de 3 meses, créditos a un solo pago (Ganado de engorde) con prórroga de 30 días.
- Para activo fijo, el periodo de pago máximo es de 36 meses, incluye periodo de gracia y de 3 meses para créditos mensuales o quincenales (gracia en la primera cuota).

Condiciones:

- Nacionalidad Peruana.
- La edad mínima es a partir de los 20 años y la edad máxima es 75 años.
- Se financiará a personas naturales, que tengan predios agrícolas, establos, terrenos que sean propios y alquilados (con patrimonio personal).
- Los Agricultores deberán acreditar una experiencia comprobada en el cultivo a financiar, mínima de por lo menos 2 campañas en el mismo cultivo, tanto para personas naturales como jurídicas.
- La parcela o el predio rústico deberán estar en la zona de influencia de la Tienda o en la zona de atención de la Tienda, con el fin de que se pueda efectuar la verificación y el seguimiento adecuado del cultivo o de la ganadería.

Documentación para Persona Natural:

- DNI vigente de todos los participantes en la propuesta (titular, cónyuge y garantes).
- Recibo de servicios y/o Certificado de Residencia, emitido por la autoridad de la zona, con una antigüedad mínima de 1 año.
- Se debe verificar tanto el cultivo, el ganado, el establo o sala de ordeño, como la vivienda del solicitante y para cada propuesta de créditos adjuntar fotografías actualizadas.
- Boletas de insumos agrícolas, Plan de Cultivo y riego, constancia de cuota de agua otorgado por la comisión de regantes, certificado de Siembra emitido por la autoridad de la zona en lugares donde no existe comisión de regantes y no se puedan sustentar las compras de insumos, contrato de alquiler de terreno (legalizado por notario o autoridad competente) y Título de Propiedad y/o certificado de posesión (legalizado notarialmente o firmado por la autoridad competente de la zona).
- Presentar documento de propiedad de la casa o del predio rústico.
- Últimos recibos de pago de cuotas por deudas en otras instituciones o historial de pago (cronograma).
- Información Financiera según SBS, este no deberá exceder de 100% Normal durante los últimos 12 meses. Esta misma calificación se deberá exigir a todos los participantes del crédito.

Documentación para Persona Jurídica:

- Escritura Pública de constitución de la empresa.
- Vigencia de poder de los Representantes Legales expedida por Registros Públicos, con antigüedad máxima de un mes.
- Estatutos Vigentes y Modificatorios debidamente inscritos en los Registros Públicos
- DNI vigentes de los representantes de la empresa.
- Últimos recibos de pago de deudas en otras instituciones o historial de pago.
- Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas de situación de cierre del último año y del mes actual, firmado por el Contador y Representante Legal.
- Los 3 últimos PDTs.
- Información Financiera según SBS, este no deberá exceder de 100% Normal durante los últimos 12 meses. Esta misma calificación se deberá exigir a todos los participantes del crédito.